

د. إيهاب فكرى

دار دَوِّنْ


فن الكلام

الطبعة الثانية ديسمبر ٢٠١٠
الطبعة الثالثة أبريل ٢٠١٢
الطبعة الرابعة أغسطس ٢٠١٢
الطبعة الخامسة ديسمبر ٢٠١٢
رقم الإيداع: ٢٠٠٩/٣٧٩٤
I.S.B.N: ٩٧٧_١٧-٦٦٥٥-٤
غلاف: إسلام عبد اللطيف
تصحيح لغوي: ساره سرحان

١٨ محي الدين أبو العز - الدقي - القاهرة
تليفون: ٠١٠٢٠٢٢٠٠٥٣
E-mail: info@dardawen.com
www.dardawen.com

فن الكلام

د. إيهاب فكري

الطبعة الخامسة



دار دوّن للنشر والتوزيع

تعريف بالكاتب :

هو أحد المهتمين بتنمية القدرات الإدارية للشباب في مصر، خلفيته الأكاديمية لم تكن هي العامل الوحيد لاهتمامه بعلوم الإدارة، فغير أنه حاصل على بكالريوس إدارة الأعمال من جامعة عين شمس، ودرجة الماجستير في إدارة الأعمال من الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا ،وكذلك درجة الدكتوراه في استراتيجيات التسويق من الجامعة الأمريكية بلندن ، فإن له مع هذا خبرة طويلة من تولي المسؤليات المهمة مع أكبر الشركات العالمية والمتعددة الجنسيات.. وكذلك له مساهمات عديدة في مجالات الاستشارات الإدارية والتدريب والمحاضرات العامة.

إيهاب فكري من مواليد سنة ١٩٧١، ويعيش في القاهرة مع زوجته وأبنائه.

مقدمة

أول الكلام

قالت: يا بابا أنا عايزة موبايل..

قال: لأ.

قالت: هوأنا كل حاجة أطلبها تقولي لأ..

قال: آه.

قالت: أنا مش حاطلب حاجة تاني في البيت ده..

فقال: أحسن.

***

حوار عادي في بيت عادي والنتيجة عادية.. الفشل!

البنت تبدأ من أقصى اليمين.. أقصى ما تتمناه.. (الموبايل)، على الرغم من أنها متأكدة من رفض الأب، ومع ذلك تقول: "عايزة موبايل"، والأب يرد من أقصى الشمال.. أقصى ما يريد.. وهو أن لا يشتري الموبايل، على الرغم من تأكُّدِه من أن هذا الرد مزعج جدًا للفتاة، ولكنه مع ذلك يقول: "لأ"..

هذا هو حوار الأقاصي!

أقصى اليمين وأقصى الشمال، حتى ينتهي الأمل في التفاهم داخل البيت، وتنعدم قيمة الحوار؛ لانعدام النتيجة المرجوة منه، ويصبح البيت ككثير من البيوت.. باردًا حتى في حَرّ الصيف!

وهذه هي القضية...

فن الكلام!

في هذا الكتاب أربعة أبواب أساسية حول فن الكلام:

١- فن الاستماع.

٢- مقاطعة المتكلم.

٣- الفرق بين الجدل والنقاش.

٤- دائرة القشَم.

وإن كان النقاش حول فن الكلام يستوجب التطرق إلى موضوعات ونقاط أكثر وأكثر، ولكنني فضلت الحديث عن أهم هذه الموضوعات، والتي تعتبر الحد الأدنى في فن الكلام، وذلك لكي لا أطيل على القارئ، والذي يمكن أن يكون لا يحب القراءة بوجه عام، أو يفضل الموضوعات الخفيفة والبعيدة عن الألفاظ الصعبة والمعاني الفلسفية..

وأيضًا نجد في هذا الكتاب - بالإضافة للأربعة أبواب الأساسية لفن الكلام - (المحطات السبعة) لفن الكلام، وهذه المحطات تستعرض

أهم المواقف والحالات الخاصة التي يجب النظر إليها والاهتمام بها بشكل مكثف لمن يهتم بفن الكلام.

وعلى هذا، فإن أول ما أرجوه من هذا الكتاب - بعد رضى الله تعالى، هو جذب اهتمام القارئ لقيمة الكلمة التي ينطق بها، وتسليط الضوء على أن للكلام أثر كبير على الحالة النفسية للذين نتحدث معهم، وبالتالي على سير الحياة على كافة الأصعدة والاتجاهات، فأسأل الله تعالى أن يجعل من هذا الكتاب سببًا للاهتمام بقيمة الكلام، حيث فقدت الكلمة في أغلب الأحيان أهميتها، وخلعت المعاني هيبتها، وأصبحت الأفكار حبيسة الصدور والعقول، وأصبح الفكر الآخر بطبيعة الحال غير مقبول.. والله المستعان.

د. إيهاب فكري

لماذا فن الكلام؟

إيه؟..

مش خير؟

دخل أحد المرضى للكشف عند بعض الأطباء، وبعد انتظار طويل خارج غرفة الكشف وهو يُقلّب في المجلات القديمة، وينتظر بفارغ الصبر أن يسمع اسمه من الممرضة للدخول على الطبيب، وعقله يتحدث له من داخله "يا ترى إيه؟ يا ترى أنا عندي إيه؟ يا رب استر، إن شاء الله خير، دلوقت الدكتور يطمِّنّي".. ويدخل على الطبيب، وبعد الكشف يكون الحوار هكذا:

- المريض: "خير يا دكتور؟"
- الطبيب يكتب الروشتة ولا يتكلم!!
- المريض: "مش إن شاء الله خير يا دكتور؟"
- الطبيب يكتب ولا ينظر للمريض.
- المريض يتكلف المرح ليداري القلق: "إيه؟.. مش خير ولا إيه؟"
- الطبيب يعطيه الروشتة ولا ينظر إليه: "تخليك على الدوا ده لغاية ما أشوفك الأسبوع إلي جاي".
- المريض: "يعني أنا عندي إيه يا دكتور؟"

– الطبيب يبتسم بضجر: "أهم حاجة تخليك على الدوا ده لغاية ما أشوفك بعد أسبوع.. مع السلامة"!!

ويخرج المريض، وفي رأسه ألف فكرة، "يظهر إن الحكاية كبيرة، طب والعيال والشغل والبيت؟! ده أنا نسيت أسأله أروح الشغل ولا حالتي لازملها إجازة، أرجع تاني؟ أرجع فين؟ ده أنا كده حاخد دوري في العيادة من الأول، وهوأصلًا الراجل بيتكلم معايا بالعافية، سترك يا رب"، ويذهب إلى بيته وهومثقل بالهموم!

والمشكلة، أنه لا توجد مشكلة، دور برد خفيف، والطبيب يعتقد أن الأمرلا يستحق حتى مجرد التعليق، دور برد، والمريض يتصور أن الموضوع أكبر من أن يصفه الطبيب بمجرد الكلام، فيتعذب المريض، وقد يزداد قلقه حتى يمرض فعلًا، حتى ولو لم يمرض، فأي ليلة قضاها وهوينظر لحياته نظرة الحيران، وكل ذلك لأن الطبيب قام بواجبه كاملًا من زاوية الفحص الفني، كأنه يكشف على سيارة، ولكنه لم يهتم إلى أن كلامه مع المريض هو أيضًا جزء مهم وضروري من واجبه، ومن حق المريض!!

من أجل ذلك نتحدث عن فن الكلام ..

***

يا ترى فيه "فوميتينج"؟

وقد تصادف نوع آخر من الأطباء، يهوى الشرح المفصَّل للمريض ولكن باستخدام الألفاظ العلمية اللاتينية أو الإنجليزية، والمريض لا يفهم أيِ شيء؛ لأنه قد يكون خريج مدرسة حكومية لا تعلِّم أبناءها اللغات الأجنبية، أو حتى قد يكون غير متعلم من الأصل، شأنه شأن الكثير من أبناء بلدي، وكل ما قاله الطبيب للمريض ذهب في الهواء؛ لأنه يقال بلغة غير مفهومة للمريض الذي لا يعلم أيِ شيء عن هذه المصطلحات المتخصصة، وليس بالضرورة أن الطبيب يستخدم هذه المصطلحات العلمية ليظهر ثقافته الطبية أمام المريض، وإن كان هذا للأسف يحدث في بعض الأحيان، ولكن الطبيب من كثرة حديثه عن هذه الأشياء باللاتينية أوبالإنجليزية لم يعد يفكر في احتمالات أنه هناك من لا يفهم هذه المصطلحات:

- فيقول الطبيب للمريض أثناء الكشف: يا ترى فيه "فوميتينج"Vomiting ؟
- المريض: .. هه؟
- الطبيب: "فوميتينج" Vomiting أو كِدَه؟
- المريض بعد أن شعر بالخجل: لأ.. عادي يعني.
- الطبيب وهو يكتب الروشتة: طب عال عال!!

والطبيب هنا يسأل إذا كان المريض يشعر أحيانًا بالقئ ، والمريض يرد بالنفي على الرغم من أنه قد أصيب به مرتين في هذا اليوم بالذات، فالسؤال صحيح وفي محله من الطبيب، ولكن الخطأ في الأسلوب أدى إلى الإجابة الخطأ، وقد يؤدي أيضا إلى التشخيص الخطأ.. ولا حول ولا قوة إلا بالله!

من أجل نلك نتحدث عن فن الكلام ..

***

وجزاكم الله خير!!

لقد تم تدريبنا كثيرًا في المدارس والمعاهد والجامعات على كيفية الإجابة على الأسئلة التي تُطرح علينا، سواء كانت هذه الأسئلة شفوية أو تحريرية، وكل شيخ وله طريقة كما يقول المثل، فهناك من يقول للطالب أو للتلميذ: "أهم حاجة تسطَّر ورقة الإجابة كويس، وتكتب بطريقة منظمة، وتبدأ بنهاية صيغة السؤال قبل الإجابة"، وهناك من يشدد على الخط الجيد، والآخر يقول: "أهم حاجة في الامتحان الشفوي إنك تكون مؤدب، مش تقعد تفتي وتتفلسف"... إلخ...

كل هذه التوجيهات، مقبولة كانت أوغير مقبولة، سخيفة كانت أو غير سخيفة، كلها تدور حول كيفية الإجابة، ولكن أين السؤال؟!

أين تعليم فن السؤال؟

إن السؤال الصحيح هو نصف الإجابة كما يؤكد الكثير من العلماء، فإننا تعلَّمنا كثيرًا كيف نجيب، ولنا في الثانوية العامة أسوةٌ سيئة، ولكننا لم نتعلم كيف نسأل، إن هذا علمٌ في حد ذاته، أين هذا العلم من مدارسنا وجامعاتنا، أين فن السؤال؟ فضلًا عن فن الكلام بوجه عام؟

تجد من يسألك مثلًا، فيقول: إيه النظام؟

السؤال عادي جدًا وقد يكون السائل يسأل عن الأحوال بوجه عام؛ فيقول: "إيه النظام؟"، سؤال عادي قد يكون المقصود منه المجاملة لا أكثر، ولكن الذي يُطرَح عليه السؤال قد يفكر في نظام آخر، شيء خارج حدود الأدبِ مثلًا، أو قد يفكر في نظام الحكم، كل واحد وتفكيره!!.

وهكذا يحدث اختلاف في وجهات النظر، ويدور الحوار في اتجاهات غريبة، كما يحدث في بعض مشاهد الأفلام الكوميدية، نجد البطل يتحدث عن سيارة معينة، فيقول لجاره: "شفتها؟ شفت الحلاوة؟ تجنن، حقيقي تجنن، ده أنا أول ما شفتها امبارح في الشارع كنت خلاص هابوسها".. ولكن جاره يعتقد أنه يتحدث عن بنت الجيران التي يستعد لطلب يدها في أقرب فرصة، وذلك لافتعال الموقف الكوميدي في الفيلم لإضحاك المُشاهد، ولكن هذه المواقف لا تنتهي غالبًا بالضحك في الواقع، وإنما قد تنتهي بخسارة الأصدقاء وطلاق الأزواج وطرد الموظفين وضرب الأيدي والأرجل في الشارع!

والمشكلة الأصلية كانت في عدم التحديد أثناء السؤال أو في عدم التحديد أثناء الكلام بوجه عام.

كثيرًا ما نجد السائل وكأنه لا يعرف أصلًا ما هوسؤاله، وذلك طبيعي جدًّا؛ فهو لم يتعلم كيفية صياغة الأسئلة على اختلافها، وفجأة يجد نفسه أمام شيخ كبير متخصص في الإفتاء، مُفتي الجمهورية شخصيًا، وهو كتاجر سيارات مجتهد يجدها فرصة ذهبية؛ لأنه منذ فترة يريد أن يسأل إذا كان التعامل بالتقسيط حلال أم حرام، سؤال مشهور جدًّا بين العامة، ولكن هذا التاجر لم يتعود على صياغة الأسئلة المنظمة، ولا يعلم أن أحد أساليب هيكلة السؤال قد تتكون من أولًا مقدمة، وثانيًا عرض المشكلة، وأخيرًا صياغة السؤال باستخدام أوضح وأسهل الألفاظ..

هو لا يعلم هذه التفاصيل، ولكنه يريد أن يسأل، فيجد نفسه حيران، فيتحدث حول موضوع السؤال ولكنه بذلك قد يكون لم يسأل أصلًا..

فنجده يقول للشيخ: "حضرتك، أنا كان عندي سؤال، سؤال يعني، مش عارف صح السؤال ده أصلًا ولا إيه؟ يعني حضرتك لو أنا مثلًا تاجر سيارات، مثلًا، أو كده، نبيع ازاي بقى حضرتك؟ الزبون ما بيحبش الكاش، والسوق صعب، طب إيه بقي، بالنسبة للتقسيط؟ أو كده، حضرتك.. وجزاكم الله خيرًا"!!

وعلى الرغم من خبرة المفتي الواسعة في التعامل مع هذا النوع من الأسئلة، إلا أنه لن يلومه أحدٌ إذا تاه في ظلمات هذا السؤال العجيب، وقد يبدأ بشرح موضوع المعاملات المالية والنقدية من أوله، والسائل لا يلزمه كل هذا الشرح، هو يريد أن يعلم "التقسيط، حلال أم حرام؟" وهويعتقد أنه سأل سؤالًا محددًا، ولا بد وأن تكون الإجابة أيضًا محددة، بل وقد يعتقد أن الشيخ يلف ويدور عليه، وتبدأ نظرية المؤامرة.. "الحكومة منبهة على الشيخ لكي لا يجيب بصراحة على هذا السؤال"، وتنعدم الثقة، وتبدأ الحكايات والتحليلات، والسبب في السؤال الغريب الذي أثمر هذا الجواب العام، الذي قد لا يصلح للعامة فضلًا عن البسطاء والعوام!!

من أجل ذلك نتحدث عن فن الكلام

١

والخلاصة:

إن عدم الاهتمام بالكلام يؤدي في معظم الأحيان إلى الكثير من الاضطراب، فإن خريجي المدارس والجامعات الحكومية أو الخاصة في مصر من المفترض أن يتم إعدادهم لمواجهة الحياة العملية، ولكن للأسف يكون عادة هذا الإعداد من الناحية الفنية فقط، فالمناهج والمحاضرات والامتحانات تدور حول الفنيات في المحاسبة والطب والهندسة والصيدلة وغيرها، على الرغم من أن أي مهنة حتى وإن كانت معملية بحتة، فإن بها قدرًا مهمًا من التواصل مع الآخرين من عملاء وزملاء ومرضى ومديرين وموظفين وجميع الناس، ويتم هذا التواصل إما بالكلام المباشر أو عن طريق الرسائل اللمكتوبة يدويًا أو إلكترونيًا..

ولهذا فإن مناقشة قضية الكلام لا تكون من باب التسلية أو الثقافة العامة، وإنما هي أمر أساسي لنجاح الإنسان في حياته، بل هو أمر أساسي لنجاح أي مجتمع بوجه عام على كافة الأصعدة والاتجاهات.

وقد يستغرب البعض إذا عرف أن أول فنون الكلام، هو عدم الكلام، وهو ما سنتحدث عنه في الباب التالي.. أو لعلنا نُسميه (فنّ الاستماع)!

فنُّ الاستماع

"الأحمق الساكت يُحسَب مع الحكماء"..

كلامٌ جميل، ذُكر في التوراة، في سفر الأمثال، على لسان سيدنا سُليمان – عليه السلام!

صحيح، فما الضرر من جلوس الجاهل أو الأحمق مع الحكماء إذا كان ساكتًا، بل إن كثرة جلوسه مع الحكماء مع سُكوته قد يُخرجه أساسًا من دائرة الجهل؛ لأنه يستمع ويتعلم ويزداد خبرة وحكمة..

بمراقبة أحوال الكثيرين من ذوي النظرة المحدودة والعقول المسدودة، على الرغم من تمتُّع بعضهم بخبرة عريضة في الحياة بحكم السن أو لطبيعة العمل، ستلاحظ وجود سمة مشتركة في أغلب هؤلاء الناس، ستجد أنهم يتكلمون أكثر مما يستمعون..

ستجد الواحد منهم له رأي شديد ومتعصب في كل موضوع يفتح امامه، وستجده أيضًا يقلل عادة من أهمية أي موضوع جديد عليه، فكيف يكون أيِ موضوع مهمًا إذا كان هوشخصيًا لن يلقي فيه بدلو أو حتى بكوب صغير، حتى ولو كان الأمر متعلقًا بحال الأمة أو بثورة تكنولوجية قادمة، أو بمتغير في الاقتصاد العالمي سيكون له تأثير مباشر على حياته اليومية، لا يهم، المهم أن يتكلم هو لآخر الجلسه، لآخر العمر، لآخر نفس، حاملًا شعار "أنا أتكلم، إذن أنا

موجود".. والمشكلة أنه لا يعلم أن هذا الشعار قد يتبدل من وجهة نظر المجتمع من حوله إلى: "هو يتكلم، إذن أنا غيرموجود"!!

الجميع مع الوقت سيكتشف المشكلة في الحوار مع هذا الشخص، وتتساقط الجفون للنعاس، وتهرب العقول إلى أي مكان آخر حفاظًا على الوقت وعلى سلامة الفكر، بينما هو لا يزال يتكلم حتى آخر نفس، حتى آخر جندي، من المستمعين.

هناك نوعان من الصمت: إيجابي، وسلبي!

والصمت الإيجابي هو المطلوب، وهوذلك الصمت الذي يعطي الفرصة لصاحبه للاستماع إلى المتكلم، أو هو ذلك الصمت الذي يدعو إلى التفكير والتأمل واكتساب الخبرات..

ولكن في المقابل نجد الصمت السلبي، والذي يكون غالبًا ناتج عن قلة ثقة بالنفس، فلا يتحدث الشخص خوفًا من الهجوم عليه، أو يكون صمته حمايةً لنفسه حتى لا يقول شيئًا غيرَ مقبول من الطرف الآخر فيسخروا منه.. هذا النوع من الصمت (السلبي) ضرره أكثر من فائدته.

يُحكى عن "نجيب محفوظ" أنه كان يُمارس أحيانًا نوعًا خاصًا من الصمت السلبي، فكان - رحمه الله - إذا لم يعجبه كلام المتكلم أغلق سماعة الأذن الخاصة به، وكان في ذلك الوقت لا يسمع إلا بهذه السماعة، إذن فقد تظاهر بالاستماع على الرغم من عدم سماعه لأي كلمة مما تقال، الأستاذ قطع الاتصال مع المتكلم وهو جالس أمامه، ولكن هذا قد يكون مقبول من رجل كنجيب محفوظ بخبرته العريضة وثقافته الواسعة، وصبره المحدود لعمره الكبير وأمراضه الكثيرة، ولكنه غير مقبول من الذين هم في مقتبل العمر، والمفترض أنهم في مرحلة تكوين الخبرة وتنمية الثقافة!!

***

تكلم يا رجل حتى أعرفك..

كيف أعرفك وأنت لم تكشف عما بداخلك؟!

إن هذه ليست دعوة للتحدث كثيرًا، فإن عنوان هذا الباب يشجع على التحلّي بالصمت الذكي و"فن الاستماع"، ولكنه أيضًا لا يدعو للتخلي عن الحديث بالكُلّية ..

وإنما كما نشير إلى أن كثيرَ الكلام يُنسي بعضُه بعضًا، فإننا نؤكد من ناحية أخرى أن الصمت ليس دائمًا دليل على التفكير والتأمل وحسن الاستماع، وإنما الصمت الدائم قد يكون دليلًا على الغموض والانعزال وقلة الثقه بالنفس.

خير الكلام ما قل ودل وخير الأمور الوسط؛ يعني لا كلام طول الوقت، ولا سكوت طول الوقت.. لا دخول في تفاصيل مُملة ولا كلام بالإجماليات المبهمة المُضلة..

إذا تكلمنا فلا بد وأن يكون للكلام معنى، وإذا سكتنا فلا بد وأن يكون لهذا السكوت معنى.. وأولاد البلد يقولون: "اشتري وما تبعش"، في إشارة إلى ضرورة الاستماع للغير أولًا، حتى تتبين ماذا يريد، ثم تبدأ في الكلام بعد ذلك في الاتجاه الصحيح..

وذلك لأن البعض أحيانًا يتكلم فقط للمشاركة حتى لا يقال إنه ليس له رأي أو فكر، فإذا كان الكلام في اتجاه غريب عن خبراته الشخصية فإنه ينتظر حتى تظهر كلمة لا يعلم عنها إلا اليسير جدًا، فما إن يسمع هذه الكلمة حتى يعتبرها كصوت طلقة بداية سباق المائة متر عدوًا، فينطلق يعبر عن رأيه بداية من هذه الكلمة، وهو لا يعلم أن هذه الكلمة قد تكون قيلت فقط على سبيل المثال أو بشكل مختلف تمامًا عن فهمه لها..

فمثلا:

مجموعة من الناس تتكلم عن الفلسفة الوجودية.. يقولون إنه من الممكن أن يكون الإنسان وجوديًا وهو مع ذلك متدين سليم العقيدة، وهناك من يُعارض هذا الرأي في الجلسة ويقول إن هذا غير ممكن، هناك تضارب في الاتجاهات!!

كلام فلسفي، ليس بالضرورة أن يفهمه كل إنسان، بل ليس من الضرورة أن يكون هذا الكلام أصلًا له معنى، فكثير من النقاشات الفلسفية لا تؤدي بالضرورة إلى شيء مفهوم؛ لأنها محاولات للوصول إلى الحقيقة، وما أصعب الوصول إليها!

ولكن أحد أصاحبنا، من هؤلاء الذين يريدون الحديث بأي شكل، ومن حظهم العثر أنه معهم في هذه الجلسة الفلسفية، وهولا يفهم أي شيء مما يقال، ولكن صعب عليه جدًا ألا يشارك في الكلام، صعب جدًا عليه أن يجلس ويستمع، فكان جزء من الحوار هكذا:

- أحد الجلوس يقول: "أنا أرى أنه لا تعارُض، فمن الممكن أن يكون الإنسان وجوديًا ومع ذلك متدين وسليم العقيدة، الفكر الوجودي لا يتقاطع مع أي اتجاه عقائدي، وإنما يسير مع العقيدة في اتجاه متوازٍ حتى النهاية"..

- واحد آخر يقول: "ازاي بس يا جماعة؟ الفلسفة الوجودية أصلًا تقوم على تحدِّي المعتقدات والثوابت، والدين قائم أصلًا على المُسلمات والثوابت"..

"يا خبر أسود".. صاحبنا يقول لنفسه، "مش فاهم حاجه خالص، هو فيه إيه؟"

ويستمر كلام الآخر فيضرب مثالًا ليوضح وجة نظره فيقول: يعني ازاي الواحد يسمع موتسارت أو بيتهوفن وهو في نفس الوقت بيرقص على لحن يسمعه من داخل رأسه لعمرو دياب؟

"فرصة العمر.. أخيرًا هتكلم"، صاحبنا يقول لنفسه.. فيتكلم بصوت واضح ومسموع: "أنا من رأيي إنه في كتير قوي دلوقتي في الساحة أحسن من عمرو دياب.. وما دام بقى الموضوع ده اتفتح، فأنا شايف إن مفيش حاجة أصلًا اسمها أغنية شبابية، الشباب في القلب يا جماعة مش في الأغاني والأفلام والكلام الفاضي ده، ولا إيه؟"

سكوت رهيب، ولا أحد يُعلق، كل المشاركين في الجلسة ينظرون إلى بعض ولسان حالهم يقول: "مين ده؟!!!"

فيا ليته لم يتكلم ولم يعلق، كان من الممكن أن يجلس في سكوت، أو حتى يسأل عن معنى الوجودية، فليس من العيب أن يسأل الإنسان عما لا يعلمه، وليس من المفترض أن نعلم كل شيء، والجهل بشيء لا يعني الجهل العام، وكذلك الإلمام بشيء لا يعني المعرفة المطلقة..

كان من الممكن أن يستأذن من الجلسة في أدب، أو يحاول الاستماع ليتعلم شيئًا جديدًا عليه..

وعليه أن يطرد من عقله فكرة أن يُغير الموضوع!!

فهذه غلطه كلاسيكية، فإذا كان كل الجالسين مستمتعين بالحديث في هذا الموضوع، فليس من أدب الحوار أن يُغيره بشكل مباشر، وسيكون لنا إن شاء الله بين دفتي هذا الكتاب كلام في كيفية تغير موضوع الحديث بدون إساءة أدب أوإحراج للمتكلم.

ولكن المهم هنا أن الصمت في حالة صاحبنا هذا كان أفضل بكثير من التحدث بما ليس له معنى، فإذا كان المثل يقول: "إذا كان الكلام من فضة، فالسكوت من ذهب"، فإن الفضة لها ثمن، ولكن كلام صاحبنا في هذه الحالة كان من تراب يعمى العين ويسد الأذن والأنف، وذلك ليس بالضرورة لقلة قيمة الكلام في حد ذاته، ولكن لعدم تناغمه مع سياق الحديث..
فكان كالذي دُعي إلى حفلِ زفافٍ في أحد الفنادق ذات الخمسة نجوم، وقرر أن يكون "ذوق" ويقدم هدية للعروس وهي جالسة في الكوشة، فقدم لها طبق بسبوسة بالمكسرات!!

موقف غريب، الهدية لذيذة ولكن غير لائقة، هو يرفض أن يكون إنسانًا عاديًا، ويريد أن يظهر بمظهر الإنسان "الذوق المجامل"، فتكون النتيجة أنه فضح نفسه وأحرج الجميع، يا ليته لم يقدم شيئًا، ويا ليته دخل في هدوء ليكفي نفسه وغيره الكثير من الحرج.

وكذلك الكثير من الكلام.. قد يكون في حد ذاته مهمًا وضروريًا، ولكنه غير مُناسب للموقف، فهناك من الناس من إذا جلس على مائدة الطعام مع عائلته أو أصحابه تحدث عن مشاكله الصحية وعن معاناته من الغازات والانتفاخ والإمساك، ويبدأ في وصف آلامه الشديدة أثناء عملية الإخراج!!

هذا الكلام قد يكون مهمًا جدًا في عيادة الطبيب، ولكنه مقزز جدًا وغير مناسب على مائدة الطعام، السكوت هنا أفضل كثيرًا؛ فإن لكل مقام مقال!!

***

في اليونـــان

اسمع، اسمع بقدر المستطاع، واعلم أن المستمع الجيد يحصل على قلوب الناس بشكل أعمق، وإن لم يكن بشكل أسرع، وذلك لأن كل إنسان يحب الحديث عن نفسه ومشاكله ونجاحه وأولاده، ولكنه غالبًا لا يجد المستمع الجيد، والمقصود بالمستمع الجيد هو ذلك المستمع الذي يُظهر الاهتمام بحديث الغير، فهناك من يسمعك وهو يفكر في شيء آخر..

أحيانًا ألعب مع نفسي لعبة اسمها (في اليونان)، عندما أجد من أمامي يهز رأسه بمعنى الموافقة وأنا أتحدث، ولكني أرى في عينيه أنه يفكر في شيء آخر ويتظاهر فقط بالاستماع، فأقول له في وسط حديثي كلمة (في اليونان)!

ويكون حديثي أصلًا ليس له علاقة من قريب أو بعيد باليونان، ولكني أراه يستمر في هز دماغه وكأني لم أقل كلمة ليس لها علاقة بالموضوع، طبعًا عندها أبدأ بتغير الموضوع؛ لأني شعرت بأنه غير مهتم به، ولكن المشكلة هنا أني أكون الحارس على سلامة الحوار مع هذا الشخص، إذن فحديثي مع هذا السرحان لا يُريحني، ولكن يضيف علي عبء اختيار الموضوعات التي تجذب انتباهه، وطبعًا إذا كان عندي مشكلة، وكنت محتاجًا لمن أفتح قلبي معه، سيكون هذا

الشخص هو آخر إنسان أفكر فيه، لأني في هذا الوقت أكون محتاجا لمن يستمع لي، وليس لمن "يهز" لي رأسه..

فلا تكن يا صديقي هذا الشخص "الهزّاز"!!

ولكن احرص على احترام حديث الغير، وحتى إذا كان غير مفيد لك بشكل مباشر، وإذا شعرت بالملل حاول أن تغير مجرى الحديث بذكاء، أوحتى استأذن في الانصراف قبل أن تدخل في مرحلة الـ"هز"!!

يا رااااجـــل!!

وعلى الجانب الآخر هناك من يبالغ في إظهار اهتمامه بكلام المتكلم، فيرفع حاجبيه عاليًا حتى يلمسا شعر رأسه ويقول: "يا رااجل!! مش مممكن!!"

والكلام لا يحتاج إلى كل هذا الانفعال..

الرجل يقول إن كوبري ستة أكتوبر كان مزدحمًا جدًا ظهر الأمس، شيء طبيعي، لماذا كل هذا الانفعال، هذا يعطي المتكلم إحساس بأن الذي أمامه يسخر منه أو يستخف بكلامه أو بيمثل عليه، المبالغة في ردود الأفعال تقتل المصداقية، قد يكون الصمت هنا أفضل مع الاكتفاء بحركة بسيطة بالرأس أو حتى بالعين.

وهناك نوع آخر من المبالغة في رد الفعل من بعض المستمعين، وهو أن يكرر كثيرًا نفس الكلمة التي يستخدمها لتشجيع المتكلم على الاستمرار في الحديث.. فهناك من يقول: "أيوه، أيوه"، يقولها مائة مرة في الحوار الواحد، كل دقيقة يقول: "أيوه، أيوه" أو "همم، همم"!!

وغير أن هذه الطريقة مزعجة جدًا للمتكلم، إلا أنها أيضا تعطي للمتكلم انطباع بأن المستمع غير مهتم فعلًا كما يبدو بكلامه، لأنه من غير الممكن أن يكون كل الكلام له نفس رد الفعل وبنفس الألفاظ!!

إن المستمع الجيد قد يحتاج أحيانًا لإعادة بعض الكلمات التي يقولها المتكلم أمامه، يعيد معنى الكلمة بأسلوبه هو، أو يعيد نفس الكلمة مع تغيير بسيط في نبرة الصوت أو مع إضافة تعبير مناسب لهذه الكلمة على الوجه، هذا مقبول، إن الاستماع فقط للمتكلم لفترة طويلة دون تعليق حركي أو لفظي قد يقلق المتكلم، بل وقد يعطيه الإحساس بعدم الارتياح، وهذا غير مطلوب لإقامة حوار ناجح.

صحيح أننا أحيانًا نسمع ولا نُعلق ولا نُحرك ساكنًا لتصدير الشعور بعدم الارتياح، بل وبعدم الأمان للمتحدث أمامنا عن قصد، وذلك يكون في حال التفاوض مثلًا، ولكن هذا الوجه الجليدي الخالي من التعبير مع السكوت الرهيب لا يُنصح به في حال الحوار العادي مع الناس العادية في الأحوال العادية.

إن التدريب على الاستماع مهم جدًا، وخاصة إذا كان الشخص غير معتاد على الاستماع للغير، فلا بد من هذا التدريب؛ لأنه من أول صفات المتحدث الذكي، أنه مستمع ذكي..

فهناك من يقول إنه اليوم سيجلس مع أصدقائه أو مع زملائه، أو سيقضي اليوم مع الأسرة في البيت للاستماع الذكي فقط، يشارك فقط بالتعليق البسيط أو بالأسئلة التي تشجع الطرف الآخر على مواصلة حديثه، هذا التدريب ليس سهلًا كما يبدو، بالذات على الإنسان كثير الكلام غير المعتاد على الاستماع كثيرًا، ولكن مع الوقت ومع ملاحظة اهتمام الناس بالحديث معه، ومع شعوره المتزايد بتميزه الاجتماعي سيصبح الاستماع الذكي عادة جميلة من الصعب عليه التخلي عنها.

إن هذا النوع من التدريب في البيت بالذات من أهم ما يمكن، فكم من الإخوة والأبناء والآباء والأمهات لا يعرفون تفاصيل مهمة خاصة بمن يعيش معهم في نفس المنزل، لا يعرفون الكثير أو حتى القليل عن أصدقائهم الحقيقيين وكذلك قد لا يعلمون الكثير عن مفردات حياتهم اليومية خارج البيت، ماذا عن أحلامهم الحقيقية؟ المثل العليا الحقيقية؟ هل هذا المثل الأعلى هو نبي من أنبياء الله، هل هو سياسي، لاعب كرة، إعلامية، داعية ديني، رجل أعمال، ممثل، راقصة أم عالم في علوم الفضاء؟

كيف سنعرف كل هذا دون السعي لإدارة الحوار، ثم الاستماع الطويل؟

لو أن أفراد البيت الواحد يستمعون لبعضهم بنصف الاهتمام الذي نستمع فيه لما يُعرض في التلفزيون من مسلسلات وأفلام وأخبار وبرامج حوارية دينية أو اجتماعية أو سياسية، لكان الوضع أفضل كثيرًا لكل الأطراف.

أحيانًا نضطر إلى الاستماع لموضوعات غير مهمة بالمرة، والواقع أنه لا يمكن لأي إنسان أن يستمع بشكل إيجابي للغير إلا إذا كان مهتمًا أصلًا بموضوع الحديث، ومن هنا يأتي التركيز..

وهذه كلمة السر..

اهتم بالمتكلم أكثر من اهتمامك بموضوع الكلام!

موضوع الكلام ليس دائمًا هو المهم، إنما أحيانًا يكون الأهم هوالمتحدث نفسه!!

وقد يسأل البعض، "ولكن إذا كان المتحدث غير مهم أصلًا بالنسبة لي، فلماذا أستمع له؟.. وإذا كان ولا بد من الاستماع له، فكيف أقنع نفسي بأهميته حتى أستطيع الاستماع إليه بشكل جيد وبدون تكلف؟ مع العلم بأن هذا الشخص قد يكون بسيطًا جدًا، سطحيًا جدًا، مملًا، معقدًا، حتى وإن كان لا يحب لي الخير أو هو فعلًا أحد أعدائي؟"

وهنا نقول، إن هناك ضرورة حقيقية للاعتقاد بأهمية كل الناس، وهذه ليست دعوة لتقديم السبت حتى تجد الأحد، بمعنى أن تعطي الناس اهتمامًا لأنك ستحتاج لهم في يوم من الأيام، أنا شخصيًا لا أتفق مع هذا الكلام؛ لأنه لا رزاق ولا معين إلا الله سبحانه وتعالى، وعلى هذا فإنني لا أدعو لتكوين علاقات جيدة مع الناس لكي يكونوا بجانبك في وقت الضيق، بل إن كل الكلام الذي يدعو إلى أن الذي له ظهر لا يُضرب على بطنه، وأن القرش الأبيض ينفع في اليوم الأسود، كل هذا كلام فارغ، على الأقل في رأيي الشخصي..

ولكن مع هذا فإن حب الناس قوة، وأهل الأرض من بني آدم يحبون الإنسان الصادق الحساس الذي يهتم بهم ويكلامهم، الناس لا تحب المتحدث عن نفسه كثيرًا، والإنسان عادة لا يتحدث عن نفسه كثيرًا إلا ليلفت الأنظار إليه، أو إذا كان لا يجد من هو أهم منه في الجلسة، فموضوعاته هي المهمة وموضوعات الآخرين غير مهمة، لأنهم ببساطة غير مهمين!

وهنا تكمن المشكلة..

إن كل إنسان له قيمة كبيرة عند نفسه، ومن هذه القيمة يهتم الإنسان بموضوعاته ومشاكله وحكاياته، فإذا وجد من يقدر اهتماماته، فإنه يحبه، يحبه فعلًا، أوعلى الأقل يستريح له؛ لأنه يسمعه في زمن لا أحد يستمع فيه لأحد، ولا أحد يهتم بأحد اهتمام حقيقي إلا إذا كان محتاجًا له أو يريد منه شيئًا..

وهذا ما أشير إليه.. إنك تريد من كل الناس شيئًا مهمًا، وغاليًا جدًا، وإذا حصلت على هذا الشيء بالحقيقة كنت من أغني الناس، هذا الشيء هو قلوب الناس.. وعليه فإنك مُحتاج إلى أن تسمع الناس بإخلاص للحصول على هذه القلوب الغالية.

كعب إيه يا أبو كعب!!

قرأت من فترة في أحد المجلات الفنية أن أحد نجوم الصف الأول في السينيما الأمريكية كانت لديه مشكلة كبيرة - من وجهة نظره - وهذه المشكلة كانت أن زوجته أطول منه بعدة سنتيمترات!

وكان لهذا النجم حذاء ذا كعب عالٍ مُصمَّم بشكل خاص لكي لا يظهر أنه ذو كعب عالٍ، كعب داخلي لدواعي العمل والنجومية، وكان هذا النجم يرتديه عندما يظهر مع زوجته، الطويلة، للصحافة ولوسائل الاعلام، ولما كان مسافرًا مع زوجته في رحلة ما، وكانت هناك تغطية إعلامية لهذه الرحلة، اكتشف هذا النجم وهو على متن الطائرة أنه نسي إحضار الحذاء ذي الكعب العالي معه، فكيف يخرج من الطائرة مع زوجته، الطويلة، بدون هذا الحذاء، هذا قد يعطي الجمهور انطباعًا بأنه ضئيل الحجم، وأنه غير كفء لأدوار البطل القوي الذي يحارب قوى الشر على الأرض وحده!

وإذا سبق زوجته أو مشى بعيدًا عنها لتفادي إظهار فارق الطول لصالح الزوجة، فقد تكثر الإشاعات والأقاويل من أنه ليس على وفاق معها، وهذا سوف يضر بمصالحه الخاصه بفيلمه الأخير، والذي يدور حول موضوع رومانسي، وهومتفق مع شركة الدعاية الخاصة

بهذا الفيلم على أن يُظهر الكثير من الحب والانسجام مع زوجته للناس من خلال وسائل الإعلام على الأقل حتى يعرض الفيلم ويحصل على عدة ملايين من الدولارات، وهوالأجر المتفق عليه لهذا الفيلم!!

تخيل معي أن هناك شابًا على متن هذه الطائرة مع هذا النجم، ولزياده الأمر تعقيدًا، افترِض أن هذا الشاب من سكان العشوائيات!!

وتخيل أنه لا توجد مياه في الحي الذي يسكن فيه هذا الشاب منذ عشرة أيام، وقد إضطر إلى أن يُلقي بخمسة أحجار على الأرض ليعبر عليها أرض الحارة الغارقة بمياة المجاري حتى يتشعبط في الأتوبيس، لكي يصل إلى موقف الميكروباص الذي سيأخذه إلى طريق المطار، ليسافر سعيًا وراء الرزق، وأنه اضطر لبيع الكاسيت أبو روحين وغوايش الوالدة والفيسبا الخاصة بوالده وشبكة خطيبته، كل هذا ليعود بتكاليف شراء شقة في منطقة عشوائية أخرى أسوأ من المنطقة التي يسكن بها حاليًا، وذلك حتى يتزوج خطيبته التي لا يحبها أصلًا، لكن هي الوحيدة التي رضيت به في ظل ظروفه الصعبة، أو المستحيلة بتعبير أدق، و"أهي جوازة وخلاص"، بعد سنوات عجاف من العزوبية الإجبارية!

ويمحض الصدفة ويشكل أو بآخر ركب الشاب ساكن العشوائيات الطائرة مع هذا النجم، لا تهتم بتسلسل الأحداث، وكيف أن هذا الشخص البسيط قد قابل هذا النجم على متن الطائرة، ليس مهمًا، هذا فقط مثال للتوضيح، المهم أنه معه في الطائرة، وأنه لا يعرفه أصلًا، وحكى النجم لصاحبنا ساكن العشوائيات مشكلته الخاصة بالحذاء إياه وهو في غاية الحيرة والتأثر، وسأله عن رأيه في هذه المشكلة..

من الطبيعي أن تتخيل كيف أن هذا النجم يتواضع ويجامل هذا الشاب؛ لأنه أصلًا يتحدث معه، فضلًا عن أنه يشاركه في هذه المشكلة الخاصة جدًا.

تخيل هذا الموقف!!

من المتوقع بعد أن حكى النجم هذه المشكلة الرهيبة لصاحبنا، أن تجد هذا الشاب البسيط يخلع حذاءه البسيط جدًا، ولكن ليس ليعطيه لهذا النجم على سبيل التعاطف معه، ولكن ليضربه بكعب هذا الحذاء على أم رأسه، ويقول له مثلًا: "يا راجل ده احنا شايفين الويل، والله العظيم ده في ناس بتنام في الشارع في عز البرد، وانت تعبان قوي أحسن مراتك تبان أطول منك، يا أخي طلقها ولّا خليها تغور في ستين داهية، أنا ناقصك!! ده أنا بعت دهب الحاجّة وماكينة الحاج وشابكة البت الغلبانة علشان اشتغل في بلدكم مرمطون، وانت عمال

تقوللي مراتي.. والفيلم.. والكعب.. كعب إيه يا أبو كعب؟! ده انت تحمد ربنا على النعمة اللي انت فيها، طيارة وسفر وفلوس ونجومية و.. و..".

إلى آخر هذه السيمفونية الواقعية، والتي قد تحتوي على الكثير من الألفاظ الغليظة التي تعودنا عليها.. فتعودَت علينا!

ونحن نقرأ رد فعل صاحبنا ساكن العشوائيات قد نجده منطقيًا بالنسبة للظروف التي يمر بها، في حين أنه يسمع هذا النوع المستفز من المشاكل، ولكن للأسف إن رد الفعل هذا غير منطقي تمامًا بالنسبة لأخينا النجم صاحب المشكلة، هو فعلًا في مشكلة وواقع في ورطة، هذه حياته، وهذه طبيعة مشاكله، هو لا يتظاهر ولا يستعرض ولا يسعى لاكتساب عدائه، هو فعلًا في حيرة ويريد حلًا.

وإن كان هذا المثال كاريكاتوريًا ويبدو مُبالغًا فيه، لكنه يحدث لنا جميعًا بشكل أو بآخر.. فهناك من يتحدث في موضوع معين أو يتحدث عن مشكلة ما، ولكن المستمع غير مهتم بالمرة، بل وقد يفكر في مشاكله ويقارنها بمشاكل الذي يتحدث أمامه؛ فيفقد التركيز والاهتمام، ويبدأ في السرحان، أو قد يبدأ في المقاطعة..

والمقاطعة قد تكون بالكلام أو بالإشارة أو حتى بالسرحان في شيء آخر، وهذا يفتح موضوعًا مهمًا نعاني منه جميعًا في تعاملاتنا اليومية، وهو موضوع المقاطعة، والذي سنتحدث عنه إن شاء الله بالتفصيل في الباب التالي..

ولكن المهم هنا هوالإشارة إلى أن الأصل في الاستماع الجيد هو فصل خبراتي الشخصية عن الموضوع الذي أستمع إليه حتى ينتهي الطرف الآخر من كلامه، ثم بعد ذلك عليَّ أن أضع كلام الطرف الآخر في إطار ظروفه هو وليس في إطار ظروفي أنا..

يعني مثلًا، هناك من يتحدث لصديقه عن حبيبة عمره وكيف أنه يفضل الموت على أن تتركه، ولكن صديقه هذا قد يرى أن هذه البنت لا تستحق على الإطلاق هذا الحب، ولا تستحق كل هذا العذاب، "دي حتى لوسابته يبقى أحسن"، وعلى هذا يرفض الصديق سماع بقية حديث صديقه، بل وقد يبدأ في السخرية من مشاعره والتسفيه من البنت وشكل البنت وأهل البنت!!

هو يفعل ذلك لأنه يتكلم من واقع إحساسه هو بهذه الفتاة، ولكن من الأفضل أن يبدأ بوضع نفسه مكان صديقه، ويحاول تفهُم حقيقة مشاعره حتى يتحدث معه من نفس الأرض التي يقف عليها صديقه،

وقد ينصحه في النهاية بتركها أو بعدم الالتفات لها، ولكن بالأسلوب والألفاظ المناسبة لحقيقة مشاعر هذا الصديق، وإن لم يفعل هذا وظل على موقفه الساخر وغير المكترث، فمن المحتمل أن يخسر هذا الصديق، وذلك ليس لأنه غير مشجع لهذه العلاقة، ولكن لأنه لم يستمع ولم يهتم لمشاعر صديقه في هذه الظروف الحرجه بالنسبة له.

وعلى هذا؛ فإن الاستماع الذكي قد يفسد من الأساس إذا لم يتحكم المستمع في بعض العادات السخيفة، والتي تدمر الكثير من حواراتنا، ومن أهم وأسوأ هذه العادات، ما سنتحدث عنه في الباب التالي.. وهو مقاطعة الكلام!!

■■■


المقاطعة

مقاطعة المتكلم هي عادة سخيفة عندنا، وترجع هذه العادة غالبًا إلى خمسة أسباب:

• أن يكون المستمع غير مُهتم بالمتحدث أو بالحديث نفسه ويريد تحويل مساره.

• أويرجع إلى النظرية الشهيرة "وأنا كمان".. أي إن المستمع يريد أن يقاطع المتكلم لإخباره أنه هو أيضًا مر بهذه التجربة، ويبدأ في حكايتها قبل أن ينهي المتكلم حديثه.

• والنوع الثالث، وهوالسائد جدًا.. هو المقاطعة للمعارضة.. فهو لا يوافق على الكلام، أو لا يحب المتحدث نفسه، وبالتالي لن يستمع!!

• والنوع الرابع هوالمقاطعة للموافقة، فمن شدة موافقته للكلام يقاطع المتكلم ويكمل الجملة التي سيقولها، وليس بالضرورة أن يكمل الجملة في الاتجاه الصحيح!!

• وأما النوع الخامس والأخير هوالمقاطعة للفكاهة - نظرية مصرية أخرى، وهي نظرية "القافية تحكم"!!

فهيا بنا لنستعرض هذه الأسباب وكيفية التعامل معها..

***

النوع الأول:

المقاطعة لعدم الاهتمام بالمتكلم أو بحديثه

نجد البعض إذا كان غير مهتم بالكلام يغير الحديث إلى اتجاه آخر بعيد كل البعد عن مجرى الحديث ويشكل مفاجئ، فنجد مثلًا هذا الحوار:

الأول: "وطبعًا أنت عارفني، ما اسبش حقي أبدًا، قلتله الزم حدودك، آه كده على طول..".

الثاني: "آه طبعًا طبعًا، يا أخي الماتش بتاع امبارح كان جامد قوي..".

الأول: "آه قوي، المهم، قلت له لا إنت ولا عشرة زيك، إنت نسيت نفسك ولا إيه؟"

الثاني: "والله راجل، إنت مش جعان، ما تيجي نشوف حاجه ناكلها".

الأول: ناكل؟ ماشي، المهم، رحت كاتب مذكرة للإدارة وشرحت فيها كل حاجة"!!

وهكذا، فإذا كان صاحب الحديث الأول لمّاحًا، سيدرك أن الثاني غير مُهتم بالموضوع، وسيدرك أيضًا أنه يستهين بكلامه، بل ويه هو شخصيًا، والثاني في غاية الضيق ولا يعرف كيف يغير الموضوع..

فماذا يُنتظَر من مثل هذا الحوار؟ أي نتيجه إيجابية تنتظر من حوار أطرافه لا هم لهم إلا تغيير موضوع كلام الطرف الآخر.

وينصح هنا للثاني أن يأخذ هو دفة الحوار في نفس الموضوع، ثم يبدأ بتغييره تدريجيًا من مشكلة العمل التي يحكيها الأول إلى مثلًا موضوع الماتش!

فمثلًا..

الأول: "وطبعًا أنت عارفني، ما اسبش حقي أبدًا، قلتله الزم حدودك، آه كده على طول..".

الثاني: "آه ما أنا عارفك ما تحبش قلة الأدب، أهم حاجة الكرامة والأخلاق، إنت بتفكرني باللي عمله أبوتريكة امبارح، الراجل ده فعلًا مؤدب وكمان لعيب على حق، ده جاب حته جون.. (وممكن الآن أن يبدأ في الحديث عن مباراة الكرة، إذا أراد).

ممكن جدًا أن تُجهَض هذه التجربة في المرة الأولى، ويمكن في الثانية والثالثة أيضًا، ولكنها طريقة لطيفة وسهلة لتغيير الحديث بدون إحراج الطرف الآخر، ويراعى عدم تكرار هذه الطريقة كثيرًا، وإلا ستفقد أثرها، حاول استخدام هذه الطريقة فقط عند الضرورة وفي أضيق الحدود.

وطبعًا يُنصح للأول في المثال السابق (صاحب المشكلة في العمل)، أن يراقب ردود أفعال الطرف الآخر حتى يشعر بدرجة الاهتمام بحديثه، فإذا وجد المتكلم أن الطرف الآخر يغير مجرى الحديث بهذا الإصرار، فهذه علامة واضحه جدًا على أن الحديث غير شيق بالنسبة له، وفي هذه الحالة ليس من الضروري دائمًا تغيير موضوع الحديث نفسه، فمن الممكن أن يكون الموضوع من الأهمية بأن يُطرح الآن، ولا سبيل لتغيره، ولكن الطرف الآخر غير مهتم، فيُنصح هنا بتغيير الطريقة وليس الموضوع.

مثل المدرس الذكي..

المدرس أو المُحاضِر من الضروري أن يناقش نفس الموضوع حتى النهاية حتى ولو كان الموضوع مُملًا وغيرَ مهم بالنسبة للحضور، ولكن تنوُع الطريقة والأسلوب يمكن جدًا أن يزيد من اهتمام المستمع والوصول معه إلى النتيجة المرجُوَة.

وقد يتذكر الكثير منا مهارة الشيخ الشعراوي في عرض شروح المعاني اللغوية وخواطره حول القرآن الكريم، الموضوع صعب وثقيل خاصة على من ليس لهم خلفية دينية أو لغوية، ولكنه بشكل أو بآخر استطاع أن يجمع ملايين من المصريين والعرب حوله للاستماع إلى حديثه في هذا الموضوع العميق، ومع ذلك هو لم يعمد إلى تغيير حقائق ومعتقدات في أصل الدين ليسهل الموضوع على عموم الناس، ولم يتجه للحديث في موضوع آخر سهل ليجذب الجمهور، ولكنه غير طريقة الكلام وليس موضوع أو معنى الكلام.

إذا كنت بصدد الحديث في موضوع ثقيل، موضوع سياسي مثلًا، أو موضوع علمي معقد، وإذا كنت توجه حديثك إلى أشخاص غير متخصصين في موضوع الحديث، فإذا أردت الوصول إليهم بسهولة فعليك بتبسيط الأمثلة والمفردات اللغوية المستخدمة في الكلام، وقد يكون نتيجة هذا أحيانًا أن تتعرض إلى الاتهام بالسطحية أو استخدام ألفاظ لا تليق بعمق الموضوع، ولكن قد يكون من الحكمة في أغلب الأحيان ألا تهتم لذلك؛ لأن هدفك في الأصل هو توصيل المعنى لا إثبات وقارك أو قوة لغتك لعامة الناس..

ولو كان الشيخ الشعراوي - رحمه الله - اهتم بالثبات على نمطية الحديث، ونسي غايته في توصيل المضمون، لكان واحدًا من الكثيرين الذين تكلموا ولم يسمعهم أحد، على رغم من صدق نياتهم وسلامة حجتهم، والله أعلى وأعلم بما في قلوب جميع العباد.

فينصح للأول في المثال السابق، صاحب المشكلة في العمل، أن يغير الأسلوب إذا كان مصممًا على إكمال الموضوع في حين أن الطرف الآخر غير مهتم، من الممكن أن يغير الأسلوب من السرد إلى السؤال..

أقصد أنه بدلًا من أن يحكي القصة ممكن أن يبدأ في سؤال الطرف الآخر: "تفتكر من وجهة نظرك أنا اتصرفت صح في الموضوع ده؟.. طب إنت لو كنت مكاني كنت هاتتصرف ازاي؟"

بهذا قد يُشرِك الطرف الآخر في الحديث كطرف أصيل في الحوار وليس كمستمع مضطر إلى الصبر أو المراوغة للهروب من الحديث.

وعلى هذا، فأحيانا يقاطع الإنسان الذي يتكلم أمامه لأنه أصلًا مشغول بشئ آخر في ذهنه، ولا يستطيع أن ينفذ النصيحة المذكورة سابقًا من أن يأخذ دفة الحوار ثم يغير الموضوع، هو مشغول فعلًا، ولا يسمع كلمة من حديث الذي أمامه، في هذه الحالة ينصح أن

يعتذر للمتكلم بأدب ووضوح لأنه مشغول جدًا، ولا يستطيع التركيز في هذا الموضوع، ومن المهم أن يؤكد أن ذلك ليس لعدم أهمية الموضوع في حد ذاته، ولكن لانشغاله بما في ذهنه، ويمكن أن يشركه معه فيما يشغل تفكيره، إن كان ذلك ممكنًا، حينها سيكون الطرف الآخر في قمة التركيز مع المتكلم؛ لأنه استشعر أهمية الموضوع الجديد الذي سيتحول إليه الحديث.

***

النوع الثاني:

نظرية (وأنا كمان)!

فكلما تبدأ في ذكر موقف معين حدث لك أو لغيرك، تجد صاحبنا يقول لك: "حصلتلي"، ويبدأ في حكايته بدون الانتباه إلى أن المتكلم لم يكمل كلامه!!

فهناك من لا يهتم إلا بذكر تجاربه ومواقفه وخبراته هو أو أي أحد من أقاربه أو معارفه، وعلى ذلك، فإنه يقاطع أي كلام في سبيل الحديث عن نفسه وعن أحبابه!

فإن قال له أحد: "امبارح حصل موقف غريب جدًا".. سيقول لك قبل أن تكمل الكلام، "مش أغرب من اللي حصللي، أنا بقى يا سيدي امبارح.."، ويبدأ في تعذيب المستمع، الذي هو في الأصل كان المتكلم، ويبدأ الحكاية بدون مستمعين حقيقيين، ولكن إصراره على موقفه أكبر من أي تحدٍّ!

ومن الناس إذا قلت لهم: "والله يا أخي ظهري واجعني اليومين دول شوية"، يقولك على الفور وهو يغمض عينيه تعبيرًا عن شده الألم: "لأ، كله إلا الوجع اللي عندي، يا راجل ظهرك إيه، ده انا الأسبوع

اللي فات كنت باموت.. باموووت"، ويبدأ الحكاية، حكايته هو طبعًا، ويبدأ العذاب، عذاب المستمع، الذي كان المتكلم سابقاً !!

هذا النوع من الناس يفقد الأصدقاء بشكل سريع جدًا، فمن في هذه الدنيا يحب أن يصاحب من لا يسمع شكواه ولا يهتم إلا بنفسه؟!

وقد يكون دوافع البعض أصلها الخوف من الحسد!!
فإذا قالت جارتها إنها تشكو من شيء وهي لم تشكُ لها بدورها، إذن فهي في أحسن حال، وبما أن جارتها ليست كذلك، إذن أكيد سوف تحسُدها!

فتبادر بالشكوى مع التشديد بأن شكواها أقوى من شكوى جارتها، وإذا كانت جارتها من نفس النوع سترد هي أيضًا بنفس القوة والإصرار، وتكون مباراة للشكوى، لا تكون نتائجها في الغالب إلا عدم التصديق والغيرة، ثم الكراهية!

إن الإنسان دائم الشكوى هو في الحقيقة بعيد كل البعد عن فن الكلام، صحيح أنه لا توجد مشكلة في أن يشتكي الإنسان من وقت

لآخر للمقربين منه على سبيل الفضفضة أوالاستشارة، ولكن الخطورة أن تكون هذه عادة دائمة.

والمشكلة الأكبر أن تكون هذه الشكوى في الوقت الذي يتوقع منه الغير الاستماع، فيفقد قلب الذي يتحدث إليه ولا يجد من يحبه بالحقيقة مع مرور الوقت، فيبدأ بشكوى الزمن وقلة الأوفياء، وأن الدنيا اتغيَّرت، والحقيقة أنه هو سبب كل ذلك بكثرة مقاطعته للناس ليذكر لهم مناقبه وغرائب مواقفه وخبراته غير المتكررة!!

إن كل إنسان يشعر بتجاربه أكثر من شعوره بتجارب الآخرين، وذلك لأنه هو الذي مر بهذه التجارب، ودائمًا ما يريد الإنسان توصيل إحساسه تمامًا كما يشعر به إلى من يتحدث إليهم، ولكن ذلك غير ممكن في كثير من الأحوال، فهناك من يصف لك مكانًا معينًا على أنه في غاية الروعة والجمال، وأنك لا بد وأن تذهب إلى هذا المكان مهما تكلف الأمر، ولكنك عندما تذهب لهذا المكان قد تجده عاديًا بل وأقل من العادي، ولكن الذي حكى لك عن هذا المكان كان يصف في الحقيقة مشاعره هو في هذا المكان، ولم يستطع أثناء الكلام أن يفرق بين الواقع الحقيقي ومشاعره بهذا الواقع..

كذلك هذا الشخص الذي يقول لك: "وأنا كمان"، أو "حَصَلتلي" مع كل تجربة تذكرها أمامه، إنه يقيس درجة أهمية الموقف من واقع

إحساسه الداخلي بهذا الموقف، فهو يقارن بين إحساسه بالموقف المماثل الذي حدث معه، أومع والده مثلًا، وبين الموقف الذي حدث معك، وفي الوقت الذي تحكي أنت فيه هذا الموقف، هو يتذكر ما حدث له أو لوالده، ويقارن بين إحساسه بالموقفين، فطبعًا يجد أن مشاعره تجاه الذي حدث له أقوى، فيختلط عليه الأمر، ويعتقد أن الموقف نفسه أقوى، وأنه إذا قاطعك ليذكره لك سيوضح المعنى بشكل أفضل.

ومن هنا قد نتعرف على أحد أهم أسباب نظرية "وأنا كمان"..

فعلينا إن شعرنا بالميل للمقاطعة لذكر موقف مماثل أثناء حديث الغير، علينا أن نتوقف قليلًا لنفكر ونسأل أنفسنا:

١- هل الموقف فعلًا أقوى أم هو فقط شعوري الذي يعطيني هذا الإحساس؟

٢- هل الموقف الذي سأذكره، مهم فعلًا أو حتى مسلٍّ بالنسبة للطرف الآخر، أم أن هذا هو فقط إحساسي وحدي؟

٣- هل أنا أتكلم فقط لإثبات الذات، أم أن الطرف الآخر يريد فعلًا سماعي؟

هذه بعض الأسئلة التي قد تساعد على اتخاذ القرار السليم قبل المقاطعة لكلام الغير لذكر الموقف الخاص بي، أو حتى إن مثل هذه الأسئلة قد تساعدني لتقييم موضوع الحديث قبل أن أتحدث أساسًا في أي موضوع آخر.

***

النوع الثالث

المقاطعة للمعارضة:

الذي يتحدث أمامك قد يعرض رأيه في موضوع ما، ولكنك غير موافق على هذا الرأي، أو حتى تجد أن هناك بعض الحقائق أو المعلومات الناقصة عند المتكلم، وتعتقد أنك إذا نبهته لهذه الحقائق أو المعلومات سيغير رأيه على الفور، وقد تكون غير موافق وفقط، لسبب عقائدي مثلًا، "أنا عارف إن الحاجة دي حرام وبس، مش عايز أسمع كلام تاني"!!

إن هذا النوع من المقاطعة فعلًا مُدمِّر للعلاقات الاجتماعية، ويشوِّه صورة المقاطع دائمًا بهذا الشكل عند المجتمع المحيط به في مجال العمل أو في محيط الأسرة أو بين الأصدقاء، فهو يعطي انطباعًا بأنه غير صبور ومزعج وضيق الأفق.

فإذا كان سبب المقاطعة هو أنني غير موافق على رأي المتحدث أمامي، فمن الحكمة أن أنتظر تمامًا حتى يكمل الآخر حديثه ثم أبدأ بشرح وجهه نظري بعد ذلك ..

وفي كيفية الاختلاف سيكون إن شاء الله لنا كلام كثير لنبين طرق الاختلاف المقبولة والمجدية.. ولكن المهم هنا هو عدم المقاطعة، إلا في أضيق الحدود وفقط للضرورة..

وإذا كان سبب المقاطعة أنك تجد أن هناك معلومة مهمة غائبة عن المتحدث، وإذا علمها قد يتغير رأيه في هذا الموضوع، فالأفضل أن تصبر بقدر الإمكان، ومن الممكن طبعًا أن تستأذنه لذكر هذه المعلومة، ولكن في أضيق الحدود، وتقول هذه المعلومة بسرعة، وبأقل كلمات ممكنة، فهناك فرق بين التعليق السريع وبين أخذ دفة الحوار بشكل كامل..

فمن الممكن أن تجد واحدًا يقول للآخر: "ياااه، عباس العقاد ده..".

فيقاطعة الثاني: "آه فعلًا، كاتب عبقري، أنا قريت له كتاب..".
فيقاطعه الأول: "لأ، أنا أسف، أنا قصدي الشارع، شارع عباس العقاد في مدينة نصر، مش الكاتب، كنت عايز أقول إن عباس العقاد ده زحمة قوي"!!

هذه مقاطعة مقبولة، وقد تكون ضرورية؛ لأنه إذا تركه حتى يكمل حديثه عن الكاتب، ثم بعد ذلك قال له إنه كان يقصد الشارع، قد

يفهم الطرف الآخر أنه يسخر منه، لتركه كل هذا الوقت يتحدث عن سوء فهم..

ولكن بوجه عام، إن الاستماع لحديث المتكلم لآخر كلامه، أو حتى لآخر جملة مفيدة، هي من أهم آداب الحديث، كما يعطي للمستمع فرصة أكبر للتفكير في كلام الطرف الآخر، واستبيان كافة الجوانب المؤيدة لرأي هذا الطرف، بل أكثر من ذلك، فإنه يُنصح بسؤال الطرف الآخر في أدب إذا كان أنهى حديثه أم أن هناك أي نقطة إضافية يريد أن يوضحها، وعندها من الممكن أن تبدأ في شرح وجهة نظرك على أساس سليم؛ لأنك المفروض الآن قد تعرفت على رأي الطرف الآخر بشكل كامل، وهناك من الناس الذين يتَّسمون بالموضوعية عندما يستمعون للطرف الآخر للنهاية، وقد يغيرون وجهة نظرهم أصلًا؛ لأنهم قد أعطوا لأنفسهم فرصة الاستماع، وأعطوا لغيرهم الفرصة الكاملة للكلام وتوضيح وجهة نظرهم.

وحتى لو كان الأمر متعلِّقًا بموضوع عقائدي أو حساس؛ فالصبر أفضل، وحسن الاستماع دائمًا في صالح المستمع، ولا يجب أن يكون الإنسان المحب لدينه أو لوطنه عالي الصوت ومفتقدًا للياقة، فهناك اعتقاد عام أن الأمر إذا كان يتعلق الدين، فلا بد من روح الجهاد في النقاش!!

إن من المعروف عن الجهاد أنه غالبًا ما يكون في الصبر على البلاء ومخالفة النفس لبلوغ الهدف، وليس في الصوت العالي وقلة الأدب والهجوم على الآخر!

فكلما كان الإنسان هادئًا صبورًا كلما كان موقفه أقوى، وبعيدًا عن فكر بعض الفضائيات والحوارات التلفزيونية التي تتسم بهذا الأسلوب، فإن المبالغة في الهجوم والجدل قد يزيد من نسبة المشاهدة لهذا البرنامج أو ذاك، وعليه قد يزيد من قيمة العائد من الإعلانات، ولكنه بالتأكيد يحُط من قدر المتحاورين، أوالمتناحرين على الشاشة، الذين أحيانًا يكونون كالديوك التي يجعلها أصحابها تصارع بعضها لإمتاع المشاهدين ولجذب المراهنين!

ولا تتصور إطلاقًا أنك إن قاطعت المتحدث أمامك، والذي قد يقول ما تكرهه مثلًا عن دينك أو نبيك أو وطنك أو طبيعة عملك، لا تتصور أنك تكسب شيئًا بهذه المقاطعة، ولكن فكر لماذا هذا الشخص يقول هذا الكلام، هل ليقوم باستفزازي؟ هل هو يخالف ضميره لمصلحة ما؟ أم إن هذا هو فعلًا رأيه الذي هو مبنيٌّ على عقيدة راسخة داخل وجدانه؟

إذا تأكَّدت أن المتحدث أمامك يخالف ضميره أو يستفزك، فلا جدوى من النقاش أصلًا؛ لأنه يعلم الحقيقة ولا يحتاج منك أن تُعلِمه ما

يعلمه بالفعل، وقد يكون من الأولى هنا أن تستأذن لتغيير الموضوع، أو حتى أن تتصرف في هدوء من الجلسة، هذا أكبر عقاب للمجادل سيئ النية، أو الذي يجادل للجدل في حد ذاته..

ولكن لو كان المتحدث فعلًا يقول رأيه بوضوح وصراحة في دينك أو مذهبك مثلًا، فاعلم أن أسلم وأنجح طريقة لشرح وجهة نظرك، هي أن تستمع كثيرًا وتتحدث قليلًا في حدود اللياقة والأدب العام، هذا يعطي إحساسًا عميقًا للذي أمامك بأنك واثق مما تقول، وأنك ثابت العقيدة على الأقل فيما يدور حول موضوع النقاش.

أما أغرب أنواع المقاطعة، فهو النوع الرابع:

المقاطعة للموافقة!!

فهناك من يريد أن يكمل لك الجملة قبل أن تقولها، وذلك لأنه متحمس جدًا لما تقول، أو لأنه يريد إثبات معرفته بموضوع الحديث، وأنك لا تضيف له شيئًا؛ لأنه أصلًا يعرف هذا الموضوع بشكل جيد..

وهناك من يكمل لك الجملة قبل أن تقولها لكي يجعلك تتوقف عن الحديث؛ لأنه ملّ من هذا الحديث أو لأنه قد يريد أن يبدأ هو في الكلام، فتجد مقاطعة المتحمس عادة تسير في اتجاه غير الاتجاه الأصلي للكلام..

فمثلًا:

- الأول: "ودايمًا أنا يوم الجمعة بـ.."
- الثاني مقاطعًا: " ماتقولش بتصلي ف مسجد النور، حلو قوي الجامع ده، الله.. هو أنت ساكن هناك؟ ده احنا جيران بقى".
- الأول: "لأ، ومَبَصَلِّيش الجمعة أصلًا، أنا مسيحي على فكرة، وكنت باقولك إني دايمًا يوم الجمعة باروح ا.."

- الثاني مقاطعًا: "أيوة أيوة.. ماشي.. بتروح للوالدة، ماشي، طبعًا يا سيدي ست الحبايب بقى، والله أحسن حاجة بتعملها.. يالّلا ربنا يخليهالك".

- الأول يفقد أعصابه: "يا أخي ارحمني بقى، أبوس إيدك سيبني أكمل الكلمة، بقولك إني كل يوم جمعة باروح الشغل الصبح بدري، والنهاردة الخميس، والوقت اتأخَّر جدًّا، وكده مش هاعرف أصحى الصبح، علشان كده لازم أمشي حالًا، وانت كده عطلتني.. سلام"!!

وهكذا، فمن قوة الحماس يقاطع المتكلم ولا يعطيه فرصة التوضيح، فيضيع الوقت والحوار والمعنى من الكلام بشكل عام.

ومقاطعة من يريد إثبات معرفته بموضوع الحديث، غالبًا ما تحدث من إنسان يشعر بشيء من عدم الاهتمام أوالدونية، أو قد يكون عنده شعور بالمنافسة مع المتكلم، أو مع أحد من المستمعين الآخرين المشاركين في الجلسة، فيقاطع الحديث ليكمل الكلام في نفس الاتجاه، فقط لإثبات الذات ولتأكيد أنه يعلم هذا الموضوع تمام المعرفة..

ولو ذكر المتكلم أي موضوع خاص بمدينة أوروبية، أو تكلم عن أحد المطاعم أو الفنادق الراقية، ستجد أنه يصعب جدًا على هذا النوع من الأشخاص أن يجعل هذه الفرصة تمر بدون مقاطعة أوحتى تعليق ليس له أي داعٍ.. فمثلًا:

- المتكلم: "وقت الذروة موجود في كل مكان مش بس في مصر.."
- المقاطع: أه الـ(**Rush Hour**).

(وهذه إشارة منه إلى أنه يعلم معنى كلمة وقت الذروة وبالإنجليزية أيضًا).

- المتكلم: "يعني حتى في باريس، في الشانزيليزيه نفسه الساعة خمسة بيبقى زحام رهيب.."
- المقاطع: "باريس، يا سلام، والله فكرتني بباريس وليالي باريس يا أخي، فعلًا بلد النور".

(وهذه إشارة أخرى إلى أنه يعرف باريس، وله ذكريات فيها أيضًا).

وكما تلاحظ أن هذه التعليقات أوالمقاطعات ليست مهمة بالمرة، ولا يمكن أن تقال إلا لإثبات المعرفة والرقي، ولكن للأسف مثل هذه الجمل الاعتراضية قد تكون أكبر دليل على قلة المعرفة وانعدام الرقي.

***

وأخيرًا وليس آخرًا، النوع الخامس:

المقاطعة للهزار، (معلهش، القافية تحكم)!

فكلما تتحدث يقاطعك الآخر بنكتة سخيفة أو بتعليق يعتقد أنه ظريف، ولا بد أن يقال في هذا الوقت بالذات، وإلا فقدت النكتة أثرها، وقد تكون أنت تتحدث في أمر مهم، أو قضية تحتاج لتركيز واهتمام، ولكن صاحبنا لا يهمه إلا خفة دمه وإظهار سرعة بديهته في التعليقات الساخرة، فيفقد الحوار تماسكه، ولا يزداد الحضور من هذا الشخص إلا نفورًا..

فمثلًا:

- الأول يقول: "ما تعرفش نجار كويس؟"
- الثاني (الظريف): "ليه يا عم؟ باب النجار مخلع؟.. هاهاااي".
- الأول: "هو أنا نجار؟ لا والله ما تعرفش نجار بجد، أحسن المطبخ عندي فاكك من بعضه خالص وفي ناس جايين يشوفوا الشقة بعد بكرة علشان يأجروها".
- الظريف: "بسيطة، خليهم يدفعوا الإيجار فكّة علشان المطبخ فاكك، وماحدش أحسن من حد.. هاهاااي".

– الأول: "والله انت رايق، أنا مش باهزر، الموضوع مهم بالنسبة لي، تعرف حد ولا لأ؟!"

– الظريف: "ياسيدي ولو ما أعرفش ممكن نتعرف، بس مش لازم فترة التعارف تطوّل، شوية كده ونعمل خطوبة على طول، هاهااي.. أنا أصلي من عائلة محافظة.. هاهااي".

وطبعًا لا تعليق..

كلنا نقابل مثل هذا الشخص الخفيف!

وكان الله في عون من يقع تحت يد مثل هذا الشخص، ويا سلام لو كان هذا الشخص مديرًا، ويمارس هذا النوع من الإستظراف مع الموظف الذي يعمل معه، أو يكون والد العروسة، والعريس مضطر للمجاملة والضحك من بطنه على كل هذه المقاطعات والتعليقات الغريبة!

ولكن أكثر ما يهمني في هذا الموضع هوالتركيز معك أنت يا صديقي القارئ، حاول بكل قوتك ألا تكون هذا المقاطع والمعلّق الظريف!

ولا يوجد تعارض على الإطلاق بين أن يلقي البعض بتعليق خفيف ونه طابع فكاهي وذلك لتخفيف حده نقاش معين، أو لإضافة جو من المرح، ولكن علينا مراجعة أنفسنا أولًا، هل المتكلم جاد جدًا في كلامه، أم هو يتكلم بشعور عادي يحتمل الفكاهة، وكذلك لا بد من مراعاة عدم الإكثار من هذه التعليقات والمقاطعات، ونحرص أن تكون في أضيق الحدود، وبالألفاظ المناسبة للمتكلم وللموقف.

▪▪▪

والخلاصة في المقاطعة:

إن المقاطعة بكافة أنواعها وأشكالها غالبًا لا تكون في صالح الشخص المقاطِع، ولا يُنصح بها إلا في أضيق الحدود، وكما ذكرنا سابقًا تكون بأقل كلمات ممكنة، وبشكل سريع نسبيًا، وعلينا أن نحرص ألا نشتهر بهذه الصفة في المجتمعات التي نعيش فيها، وإلا ستكون الخسارة الاجتماعية كبيرة وصعبة التعويض!!

وأهم أسباب المقاطعة هي:

- أن يكون المستمع غير مُهتم.
- نظرية "وأنا كمان".
- المقاطعة للمعارضة.
- المقاطعة للموافقة.
- المقاطعة للفكاهة، ونظرية "القافية تحكم".

وها نحن الآن على أعتاب هذا الموضوع الذي يُعد فاصلًا في نجاح أي إنسان في فن الكلام، فهيا بنا إلى الباب التالي..

***

الفرق بين الجدل والنقاش

نعم هناك فرق، إن الكثيرين في مجتمعاتنا العربية قد لا يعرفه، وهذا قد يكون سبب كثير من مشكلاتنا أثناء الحوار.

فالنقاش المفترض أنه عبارة عن حوار صحي بين أكثر من طرف حول موضوع أو أكثر بغض النظر عن الاتفاق في وجهات النظر، ولكن ما يجمعهم هو محاولة الوصول إلى الحقيقة، أو حتى مجرد الحوار في حد ذاته.

في حين أننا اصطلحنا على أن الجدل يكون عادة بين طرفين أو أكثر، بشكل فيه حدة وهجوم من طرف على آخر، فالغرض من الجدل في مجتمعنا لا يكون عادة لإظهار الحقيقة في أي موضوع، ولكن عادة يكون الجدل لإظهار شخص على آخر، أولإظهار رأي على آخر..

ما معنى هذا الكلام؟

معناه، أن النقاش هو كلام الناس مع بعضهم حول موضوع معين، فنفكر معًا في هذا الموضوع للوصول إلى الحقيقة.

والجدل، هو مهاجمة الناس وآراء الناس لانتصارالمجادل، بغض النظر عن الوصول إلى الحقيقة.

فالنقاش بمعناه الحقيقي يعطي الإحساس لأطرافه بأنهم شركاء في الوصول إلى الحقيقة، أو لحل المشكلة التي يدور حولها النقاش، وبغض النظر عن نتيجة النقاش؛ فإن أطرافه عادة ما يخرجون منه وهم لا يكرهون بعضهم، على عكس الحال مع الجدل.

وأذكر فيما يلي أهم ما يميز الجدل في أي حوار لكي نتبين الفرق بينه وبين النقاش:

١ - المقابلة:

في الجدل نجد أن المتكلم يقابل رأي الذي أمامه بالرأي المعاكس بشكل مباشر، في حين أنه من المفترض في النقاش أن نجد كل طرف يبحث عن نقاط الاتفاق مع الطرف الآخر، ثم يبدأ بعرض وجهة نظره ابتداءً من هذه النقطة.

والمقابلة من أوضح ما يفرق بين الجدل والنقاش، فإذا وجدنا أنفسنا نقابل كل ما يقوله الطرف الآخر، ونذكر عكس ما يقوله بشكل مباشر، نعرف حينها أننا في طريق الجدل وليس النقاش، فلا بد من تغيير النغمة كما نقول في لغتنا العامية، لا بد من البحث فورًا عن أي نقطة للاتفاق بين ما أراه وبين رأي الطرف الآخر.

فهناك بعض الألفاظ التي تستخدم عادة للمقابلة، وقد نقولها بدون قصد كثيرًا أثناء النقاش، مما قد يحول هذا النقاش إلى جدل، ومنها:

غلط.. غير صحيح.. بالعكس..

وعادة ما يبدأ الرد بمثل هذه الكلمات كرد سريع على رأي الطرف الآخر..

فإذا قال واحد مثلًا: أنا شايف إن الحكومة برضه بتشتغل، يعني مش كله عيوب كده زي ما بنقول.

فيرد الطرف الآخر فورًا ويقول: غلط.. إنت ازاي بتقول كده؟.. بالعكس، دول خاربينها يا راجل، والله انت شكلك مش فاهم حاجة!!

ما حدث هنا أن الرد جاء بشكل مباشر بخطأ رأي المتكلم الأول، فكلمة غلط أوغير صحيح أو بالعكس في أول الكلام قد تحول الموضوع من موضوع عام إلى موضوع شخصي؛ لأنه يقول للآخر بكل وضوح إن الذي تراه أنت غير صحيح، رايك أنت غلط، أنا رايي عكس الراي الذي تراه أنت!!

هذا غالبًا ما يقود المشاعر في هذا الحوار إلى الانتقام الشخصي، أنت تقول إن الذي أقوله أنا غلط؟ طب إيه رأيك بقى إن أنت اللي غلط ومش فاهم حاجة!!

ويبدأ الجدل حول إثبات عدم صحة وجهه نظر الآخر بعيدًا جدًا عن الموضوع الأصلي، وهو في هذا المثال التقييم الفعلي لأداء الحكومة، فقد تحول الموضوع إلى "أنا" و"أنت"، وعلى هذا تتسع فجوة الخلاف وتزداد الكراهية ويشتد التنافس ويستفحل الجهل وتتوه الحقيقة، وكل سنة وانت طيب"، لا تصل إلى نتيجة محترمة من هذا الجدل الذي كان في الأصل نقاشًا.

ليس عيبًا أن يكون بيننا اختلاف في وجهات النظر، ولكن المشكلة أن نُعبر عن هذا الاختلاف بالشكل الذي ينشئ العداء والكراهية.

واحد قال لك إن الحكومة تعمل بنجاح، وأنت لا ترى ذلك، هذا ليس عيبًا، وليس معناه أنكما في حالة عداء، ولكن يُنصح أولًا باستبيان دوافع وأساس رأي الطرف الآخر، فإذا كان هو مثلًا أو أحد أقربائه من الدرجة الأولي عضوًا في هذه الحكومة، فإن الحوار هنا يختلف؛ لأنها في هذه الحالة ليست قضية عامة، وإنما هي قضية خاصة بالطرف الآخر أو بوالده مثلًا، وهنا يُراعى استخدام الألفاظ المناسبة،

والتي تحب أنت شخصيًا أن يستخدمها الناس في حال توجيه نقد شخصي لك أنت..

وإن كان هذا الطرف الآخر طرف مُحايد، ليس له في هذه الحكومة ناقة ولا جمل، فهذا أدعى إلى أن يكون الحوار غير شخصي، فلا أهاجم رأيه ولا كلامه، ولكن أبدأ معه بتحليل الحقائق التي يبني رأيه عليها، فلا بد هنا من سؤاله:

"طب إيه اللي بيخليك تقول كده؟.. أكيد انت عندك أسباب بتخليك شايف كده، إيه الأسباب دي؟"

وعند رد الطرف الآخر على هذه الأسئلة، ممكن أن تبدأ بتحليل كل رد على حدّه بالحقائق وبالأرقام إن أمكن، وعندها ممكن أن تشرح وجهة نظرك ودوافعها، وممكن أن تقنعه أو قد يقنعك هو، وحتى لو لم تقتنعا، فسيظل هذا الموضوع غير شخصي، سيظل موضوعًا عامًا متعلق بأداء الحكومة، ليس له علاقة بي أنا ولا بك أنت!!

ومن الألفاظ المستفزّة جدًا، والتي علينا ألا نبدأ بها الكلام إلا في أضيق الحدود، هي كلمات مثل:

لأ.. بس.. مش كده..

وليس بالضرورة أن قائل هذه الكلمات في بداية كلامه يكون على خلاف معك في الرأي، ولكن هي لازمة أو تعوُد أن يبدأ بها عادة كلامه، فتنشئ إحساسًا بالخلاف مع الطرف الآخر، في حين أنه أصلًا لا وجود لأي خلاف، هم عندهم نفس وجهة النظر ولكن أحدهم اختار أن يبدأ كلامه بإحدى هذه الألفاظ المستفزة والمحفزة بطبيعتها للخلاف.

فهناك من تقولين لها: والله انتي خَسَيتي كتير عن السنة اللي فاتت، برافوعليكي

فتقول: لأ.. ماشفتنيش من شهرين كنت أرفع من كده كمان!!

طب ليه (لأ)؟ ما الضروري هنا من قول كلمة (لأ) قبل الجملة؟ وكأن هناك اختلافًا في الرأي، على الرغم من أن الإثنين في حال اتفاق على نقص وزنها، ولو أنها بدلت كلمة "لأ" بكلمة "شكرًا" مثلًا في أول الكلام لكان الإحساس مختلفًا تمامًا!!

وهناك من يقول: إن التدخين السلبي فعلًا خطر، فالذي يُدخن في الأماكن العامة ووسائل المواصلات يضُر الكثير من الناس.

فيقول: بس لازم يمنعوا الموضوع ده.

وكلمة (بس) هنا في أول الجملة لا تدل على الموافقة أوالمعارضة، (بس) التدخين كويس ولا (بس) التدخين وحش؟ ليس لها أي داع هذه الكلمة في هذا الموضع، هي فقط أعطت الإحساس بالمقابلة أو بالاعتراض على الرغم من عدم وجود أي اعتراض!!

***

٢- رفع الصوت، سرعة الرد، وكثرة مقاطعة المتكلم!!

فكثرة المقاطعة كذلك من علامات الجدل وقد تحدثنا عنها سابقًا، وكذلك فإن سرعة الرد والاندفاع في الكلام يعطي الشعور بأن هناك نوعًا من المنافسة في الحوار، وعدم ثبات الموقف، فالسرعة والاندفاع ترجع غالبًا لشعور الإنسان بأنه مهزوم، ولذلك فهو يريد الانتصار لنفسه قبل انتهاء الحوار!!

وطبعًا الصوت العالي علامة بارزة جدًا للتمييز بين النقاش والجدل، فمن تعوَّد على تغلية صوته أثناء النقاش غالبًا ما تنتهي نقاشاته بشكل سلبي، وذلك لأن الصوت العالي ليس من خصائص النقاش، وعلوالصوت هو نوع من العنف، والعنف يقود الطرف الآخر للرد بنفس العنف، أوعلي الأقل بالدفاع عن "النفس"، وطالما ذكرنا كلمة

نفس" يبقى ألا وجود للموضوعية.. سيتحول الموضوع لثأر شخصي، رأيي ورأيك، وأنا وأنت.. وتتوه الحقيقة.

وأحيانًا قد توجِّه الذي أمامك بشكل مباشر لكي يخفض صوته، ونسمع أحيانًا من يقول: "يا أخي أنت بتزعق ليه، إحنا بنتناقش مش بنتخانق"، والآخر يقول: "مش بازعَّق.. هو أنا صوتي كده".. ويقولها بصوت عالي!!

هو غير مُدرك أنه يتكلم بصوت عال، الموضوع أصلًا مش في دماغه، هو مركِّز في موضوع الكلام وبس، ولا يهمه مراقبة درجة الصوت وكل هذه "الشكليات"!!

ومواجهة هذا الإنسان بالتوجيه المباشر لخفض الصوت، قد يفهم منه على أنه أمر مباشر منك، وذلك قد يُقلل من قدره، فلن يستجيب لك، وسوف يبالغ في تعلية صوته، ويقول لك: "هو أنا صوتي كده"، وقد يكون صوته ليس عاليًا هكذا بشكل طبيعي، ولكنه خرج من دائرة النقاش إلى دائرة الجدل، وهذا نتيجة التوجيه المباشر له أثناء كلامه..

فيُنصح هنا بعدم التوجيه المباشر للمتكلم بخفض الصوت، وطبعًا يُنصح بعدم مقاطعة كلامه أصلًا، فهذا له نتيجه أكثر سلبية، ولكن قد يكون من المفيد أن تنتظر حتى يكمل الجملة، ثم تبدأ بالكلام في

الموضوع بشكل عادي جدًا، ولكن بشيء من المبالغة في خفض صوتك أنت، وتستمر على ذلك أكثر من مرة، وستجد نتيجة إيجابية جدًا من الطرف الآخر.

ولكن ما يهمني هنا بالدرجه الأولى ألا تكون أنت يا صديقي القارئ هو من يرفع صوته أثناء النقاش؛ لأنك بهذا قد تقتل الموضوعية في النقاش فيتحول إلى جدل!!

***

٣- توجيه النقد لشخص المتكلم:

وهذه أيضًا من علامات الجدل، فالأصل هو نقد الكلام وليس المتكلم، وهذه العادة مشهورة جدًا في نقاشاتنا، والتي سرعان ما تتحول إلى جدل، كرد فعل لهذا النوع من النقد غير الموضوعي، فتجد من يتكلم في موضوع معين مع شريكه في العمل.. فيكون الحوار هكذا:

الأول: "أنا عاجبني قوي حملة الدعاية الأخيرة بتاعتنا، والله يا أخي شركة الدعاية دي عملت شغل كويس".

الثاني: "إنت عارف إنت إيه مشكلتك؟.. إنت مشكلتك إنك بتحكم على الأشياء من منظور واحد بس، أنا بقي شايف إن الحملة دي

كان ممكن تكون أحسن من كده، وشركة الدعاية دي أخدت فلوسنا وخلاص".

الأول: "طبعًا أكيد دايمًا فيه أحسن، بس الحملة دي برضه كويسة ونتيجتها مرضية لغاية دلوقت، إنت مش ملاحظ إن المبيعات زادت شوية بعد الحملة؟"

الثاني: "إنت أصلك على نِيَّاتك والناس دايمًا بتضحك عليك.. أصلك ما شفتش الدعاية اللي بجد والمبيعات اللي بجد"!!
هما يتكلمان عن حملة الدعاية، ولكن الشريك الثاني عندما بدأ بنقده هو شخصيًا ووصفه بالسذاجة وقلة الخبرة، أخذ الحوار في اتجاه آخر بعيدًا عن حملة الدعاية؛ لأن الأول قد يبدأ بدوره في الدفاع عن نفسه، أو قد يوجِّه اتهامات للشخص الآخر بدافع الثأر لكرامته، وقد يتفنن في ذكر مواقف تظهر أنه حويط وخبير في الدعاية، لكي يبرهن على عدم قلة خبرته كما اتهمه شريكه.. وكل هذا خارج الموضوع أصلًا..
قد تكون فعلًا حملة الدعاية غير جيدة، ولكن مهاجمة الطرف الآخر لم تكن أفضل وسيلة لمناقشة هذه المشكلة، فبهذا لم تصل المشكلة الحقيقية إلى الطرف الآخر لكي يفكرا معًا في كيفية حلها.

وكان من الأولى أن يستمر الثاني في نقد حملة الدعاية نفسها من النواحي الفنية والمادية، لكي يبرهن على وجهة نظره، ومن ثمَّ يصل مع شريكه لكيفية تحسين هذه الحملة.

وهذه كلمة السر هنا.. انقد الكلام وليس المتكلم.. انقد الفعل وليس الفاعل.. من فضلك، اترك الفاعل لحاله!!

وبقراءة بعض ما قاله خبراء تربية الأطفال، نجد أن نقد الفعل مطلوب أحيانًا، ولكن نقد الفاعل غير مطلوب على الإطلاق، فإذا كسر الطفل شيئًا في البيت قد نجد إحدى الأمهات تقول:

- طبعًا ما انت إنسانٍ مستهتر ومش على بعضك.. مَفِيش حاجة تمسكها إلا وتخربها!!

هذا الطفل الذي تؤكد له أمه مع كل موقف أنه مستهتر ومهتز، ما هومقدار ثقته في قدراته الشخصية؟ ماذا عن روح التحدي فيه؟

الأم بالنسبة للطفل هي المرجع الموثوق فيه.. "ماما قالت إني مُستهتر.. يبقى أنا مُستهتر"..

وعندما يكبر ويوجِّهه رئيسه المباشر في العمل ويقول له: "إن كثرة تأخرك في الصباح عن مواعيد الشغل فيه شيء من الاستهتار"..

فيقول الموظف في نفسه: "يااااه .. ده أنت قديم قوي يا عم المدير.. ما أنا عارف إني مستهتر من يجي عشرين سنة.. الله يرحمك يا ماما.. كانت دايمًا تقولهالي"..

طبعًا لن يُغير من عادة التأخير؛ لأنه مهما فعل "برضه حافضل مستهتر.. أنا طبعي كده.. والله يرحمك يا ماما"!!

علينا أن نسمي الأشياء بأسمائها، فمثلًا إذا أخطأ موظف في التقرير المطلوب منه، من الممكن أن يوجهه مديره بشكل موضوعي.. أو أن ينقده بشكل شخصي وغير موضوعي، أي إنه قد ينقد جودة التقرير، أو قد ينقد شخص الموظف..

النقد الموضوعي:

المدير يقول للموظف: التقرير ده مش هو اللي اتفقنا عليه.. ناقص أرقام السنة اللي فاتت علشان نقدر نقارنها بأرقام السنه دي، والمفروض يكون فيه هنا رسم بياني زي ما اتفقنا.. يا ريت تقوللي دلوقت لو فيه حاجه مش واضحة في اللي أنا طالبه علشان ما نعملش الشغل ده أكثر من مرة.

النقد غير الموضوعي:

المدير يقول للموظف: إحنا كده بقى مش حاتخلَّص النهاردة.. هو أنا لازم أعمل كل حاجه بنفسي، حته تقرير بتلاتة صاغ مش عارف تعمله، هو إنت على طول كِده، طب أجيب مين يعمل الشغل ده؟ أنا عايز حد يعمل لي الشغل ده.. فين السنه اللي فاتت؟ وفين الرسم؟ فين التقرير اللي أنا طالبه؟ ده كده مش التقرير اللي أنا طالبه.. أنا عايز التقرير اللي أنا طالبه!!

ويظل هذا المدير ذو النقد غير الموضوعي ينادي على التقرير الذي طلبَهُ.. ولا حياة لمن ينادي!!

هو لم يحل المشكلة، ولكنه خلق مشكلةً أخرى، وقد يفتح بابًا للجدل مع الموظف؛ لأن الموظف لم يفهم المطلوب، لم يفهم أين المشكلة، قد يخرج الموظف من مكتب المدير ويقول لزمايله: "النهارده الغزالة مش رايقة خالص.. مَحَدّش يدخله خالص دلوقت".. وهذا هو كل ما استفاده الموظف من كلام مديره، وطبعًا لن يستطيع عمل التقرير بشكل جيد؛ لأنه لم يفهم المطلوب منه أساسًا.

في حين أن المدير الأول "الموضوعي" أعطى نفسه فرصة لشرح النواقص في هذا التقرير، وأعطى الموظف الفرصة لفهم المطلوب

بدون توجيه أي نقد شخصي يقتل الموضوعية ويهزم نفسية الموظف ويلغي النقاش ويأتي برياح الجدل واللاموضوعية!!

وهذا ليس فقط في النقد.. ولكن أحيانًا يكون في الرد على النقد!!

فقد يكون النقد موضوعيًا، ولكن الرد هو غير الموضوعي، وعادة يكون بهدف الدفاع عن النفس، في حين أنه لا يوجد هناك أي اتهام شخصي..

فمثلًا، إذا قال رجل لزوجته: يا ريت نقفل الشباك المفتوح ده أحسن كده ممكن يجيب برد للولاد وهم نايمين - ملحوظة موضوعية.

فتقول: يعني إيه؟ أنا مش واخدة بالي من ولادي؟ على فكرة أنا بحب ولادي جدًا.. ويخاف عليهم أكتر من أي حد - رد غير موضوعي..

من قال إنها لا تحب أولادها؟ الكلام كله كان عن الشباك وعن تيارات الهواء والبرد!!

وإذا قال المدير للموظف: إنت بقالك فترة بتتأخر الصبح، مواعيد الشغل الساعة ثمانية ونصف، من فضلك تاخد بالك من الموضوع ده!! - نقد موضوعي..

الموظف: لا يا أستاذ منصور، أنا إنسان مُلتزم في كل شيء مش بس في المواعيد، كل ما هناك إني اتأخرت الصبح الكام يوم اللي فاتوا، ده مش معناه إني بقيت فاشل ومش واخد بالي من شغلي!! - رد غير موضوعي..

من الذي تحدث عن الفشل؟ الكلام كله كان عن المواعيد التي هو فعلًا يتأخر عنها!!

وعلى هذا فإن النقد الموضوعي (أي الذي يخص الموضوع نفسه وليس الشخص صاحب الموضوع) يمكن أن يثري النقاش، ويساعد الطرف الآخر على مراجعة نفسه إذا كان على غير الحق، وإذا كان معه الحق فإن النقد الموضوعي لن يجرحه ويستعديه ويغير مجرى الحديث من النقاش إلى الجدل!!

***

والخلاصة في الفرق بين الجدل والنقاش:

إن الجدل آفة.. والمجادل هو في حقيقة الأمر ظالم لنفسه؛ لأنه عادة ما يكون غير متميز اجتماعيًا نتيجة كثرة جداله مع الناس، وما يستوجب هذا الجدل من أحقاد وضغائن، فينال منه العدو ويهرب منه الصديق..

في حين أن الذي يشترك مع مجتمعه في نقاشات كثيرة حتى وإن كانت معقدة ومثيرة، تجده غالبًا مُرَحَّبٌ به في كافة الجلسات على مختلف أشكالها وأنواعها، حيث إنه يُثري هذه الجلسات بمناقشاته مع المشاركين في هذه الجلسة، فيتكلم ويسكت ليعطي الفرصة لغيره، ويعترض في أدب؛ فلا يجرح أو يهاجم شخص المتكلم، بل على العكس، يجتهد في البحث عن نقاط الاتفاق حتى يبني الثقة بينه وبين الطرف الآخر؛ فيسهل عليه مناقشة نقاط الاختلاف بشكل موضوعي وحيادي.

والفرق الجوهري بين الجدل والنقاش، يمكن التعرف عليه من خلال العلامات التالية:

- **المقابلة.**
- **رفع الصوت.**
- **سرعة الرد.**
- **كثرة مقاطعة المتكلم.**
- **توجية النقد لشخص المتكلم.**

***

دائرةُ العَشــم

ما هي دائرة العشم؟

هي منطقة الأمان في علاقاتنا الإنسانية، والتي نتخيل عندها بالخطأ أنه من المستحيل أن نخسر أي إنسان موجود بداخلها..

فهي تلك الدائرة التي نجد بداخلها أغلب المقرّبين مثل الأم والأب والأخ والأخت والزوج والزوجة وبعض الأقرباء والأصدقاء والجيران، وكذلك قد نجد بداخلها الزملاء والشركاء في العمل والموظفين تحت إدارتنا، وكذلك كل الذين هم في خدمتنا بطبيعة الحال.

من السهل علينا ملاحظة عدم الاهتمام من جانبنا في التعامل مع من نضعهم في دائرة العشم، وكذلك نجد ألفاظ المجاملة الموجودة بشكل قوي في تعملاتنا مع الأغراب، نجدها غير موجودة في الغالب مع من نضعهم في هذه الدائرة!!

وغياب الكلام الحلو مع المقربين من داخل الأسرة أو خارجها، يُنشئ ما يسمى بثقافة (قلة الذوق)!!

فالمقربين منا هم الذين يشغلون الجزء الأكبر من حياتنا اليومية، وكثرة التعامل معهم بمبدأ العشم يجعل أغلب تعاملاتنا خالية من

الرقة والمجاملة المحمودة، فمع الوقت نجد أننا تعودنا على قلة الذوق.

فمثلًا:

عندما يستيقظ الشاب من النوم في الصباح، شيء عادي جدًا أن نسمعه يقول لأمه بنبرة خالية من أي تعبير ويدون حتى أن ينظر إليها: "الشاي".. أو "الفطار؟!!"

نجد أن مثل هذا الشاب قد حذف "الاستئذان والتسمية"، وهما في غاية الأهمية لوجود الدفء في الكلام، نجده حذف دلالة الاستئذان في السؤال "لو سمحتِ"، أو "من فضلك"، ونجده أيضًا قد حذف دلالة الاحترام "التسمية"، وهي مناداة الإنسان باسمه أو بصفته أيهما أفضل.. وهي في هذا المثال دلالة الاحترام، وهي كلمة "يا ماما"!!

جرّب هذه التجربة..

إذا كنت في نقاش مع أحد، وأردت أن تخفف من حدة هذا النقاش، فعليك أن تفعل أشياء كثيرة، ولكن ما يهمنا منها في هذا الموضع، هو أن تناديه بأحب الأسماء له أثناء النقاش..

الأم: يا محمد أنت مش فاهم قصدي.

الموظف: مش هاينفع نخلصها النهارده يا باشمهندس.

الطالب: بس يا دكتور فيه حاجة غلط في المعادلة دي.

الصديق: يا طَرُووق "دلع طارق" إنت مش مركِز معايا خالص النهاردة.

إذا حذفت الأسماء من الجُمل السابقة، ستجد أن الإحساس تغير تمامًا، ستجد هذه الجُمل نفسها تغيرت لتحمل نوع من التحدي والمواجهة.. مناداة الأشخاص بأسمائهم المحببة لهم، يضفي جوًا عامًا من الود والاحترام.

تأمَّل الفرق بعد نزع الأسماء، على الرغم من عدم تغيير مضمون الجُملة:

- إنت مش فاهم قصدي.
- مش هاينفع نخلَّصها النهاردة.
- فيه حاجة غلط في المعادلة دي.
- إنت مش مركز معايا خالص النهاردة.

هل لاحظت الفرق؟

فبمجرد حذف هذه الدلالات البسيطة، يكون الأمر كتجفيف الوردة من الماء بداخلها، ستظل وردة ولكن بلا روح أو رائحة، ولو ظل الإنسان يضع هذه الدلالات في كل طلباته مع المقربين للاحظ التغير الرائع في نوعية علاقاته معهم.. بل وسيلاحظ أيضًا أن المجتمع من حوله يتعامل معه بنوع من الود والعرفان..

وذلك لأن الإنسان أسير الإحسان!!

"يا بني باقولك أخويا"..

ومن المشاكل الكبيرة لدائرة العشم هي أن البعض يبالغ في قلة الذوق، وذلك للبرهنة على قوة العلاقة بينه وبين من يتحدث معه !!

فنجد مثلًا:

- "أهلًا.. إزيك يا ابن الـ.... (في إشارة إلى قوة العلاقة ومتانتها لدرجة أنها لا يمكن أن تتأثر بسب الأم أو الأب "والمفترض أنهما قيم غالية عند الإنسان الطبيعي").. شوف بقى حبيبي ازاي، ده أنا حتى باشتمه"!!

أو مثلًا:

- "يا عم ياللا نقوم نروحله، معاد إيه ويتاع إيه، ولا نكلمه في التليفون ولا حاجة، ده أخويا.. هاخد ميعاد من أخويا؟"

وكأنَّ الصديق الحميم أو الأخ ليس له مشغوليات أو مواعيد أو صداع أو ضيوف، أو أي شيء يمنع المقابلة في الوقت الحالي!!

عندما نجد مثل هذا التصرف من بعض الأشخاص في حياتنا نقول "معلهش، العشم قاتله"، وهذا لأن الذي يتعامل بهذا الشكل لم يكن ليتعامل هكذا إلا مع الذين وضعهم سوء حظهم في دائرة العشم الخاصة به!

"شوف قلة الأصل"..

ونجد أحيانًا أن البعض إذا كان موجودًا في جلسة معينة وليست له علاقة قوية إلا بشخص واحد في هذه الجلسة، فإنه أحيانًا يسخر من هذا الشخص المقرَّب منه في هذه الجلسة، أو قد يهاجمه بشكل شخصي ومباشر، وذلك لاعتقاده بأنه بذلك يقرب المسافات بينه وبين الغرباء المشاركين في الجلسة، وذلك طبعًا سيكون على حساب الشخص المقرب منه، والذي لن يضُر علاقتهم القليل من السخرية أو الهجوم؛ لأنها علاقة قوية، وهو يفعل ذلك من باب "العشم" ليكسب ثقة الأغراب!!

ولهذا نجد في التاريخ ما يفيد أن بعض الناجحين في الحياة من قادة ومبدعين وأصحاب قرار، عندما أصبحوا شخصيات عامة لها احترامها في المجتمع، نجد أنهم تهربوا من بعض أصدقاء الكفاح والأيام الخوالي، وقد يفسَّر ذلك أحيانًا على أنه قلة وفاء ..

فيقول بعض أصدقائه: "شوف قلة الأصل.. بعد ما بقى بني آدم نسي أصحابه بتوع زمان"!!

وأحيانًا يكون هذا الشخص فعلًا ينقصه الوفاء والإخلاص.. ولكن أيضًا قد تكون حقيقة الأمر أنه هو وأصحاب زمان كانوا جميعًا في دائرة عشم واحدة، وعلى ذلك، فإنهم كانوا يتعاملون مع بعضهم بقلة الذوق المتعارف عليها داخل دائرة العشم، ولكن الآن أصبح من غير الممكن أن يتم التواصل بنفس الشكل بعد أن وصل إلى هذه المكانة في المجتمع، فإن مجرد تواصله مع شلة زمان بنفس القدر من العشم فيه ضرر مباشر له، خاصة وإذا كان تعامله معهم سيكون أمام مجتمعه الجديد، والذي يحظى فيه باحترام بالغ، ولو تكلم معهم بطريقة رسمية سيكون الوضع غير مريح للجميع.. فيقرر البعد عنهم حفظًا لماء الوجه.. وبعدًا عن دائرة العشم!!

***

والخلاصة في دائرة العشم :

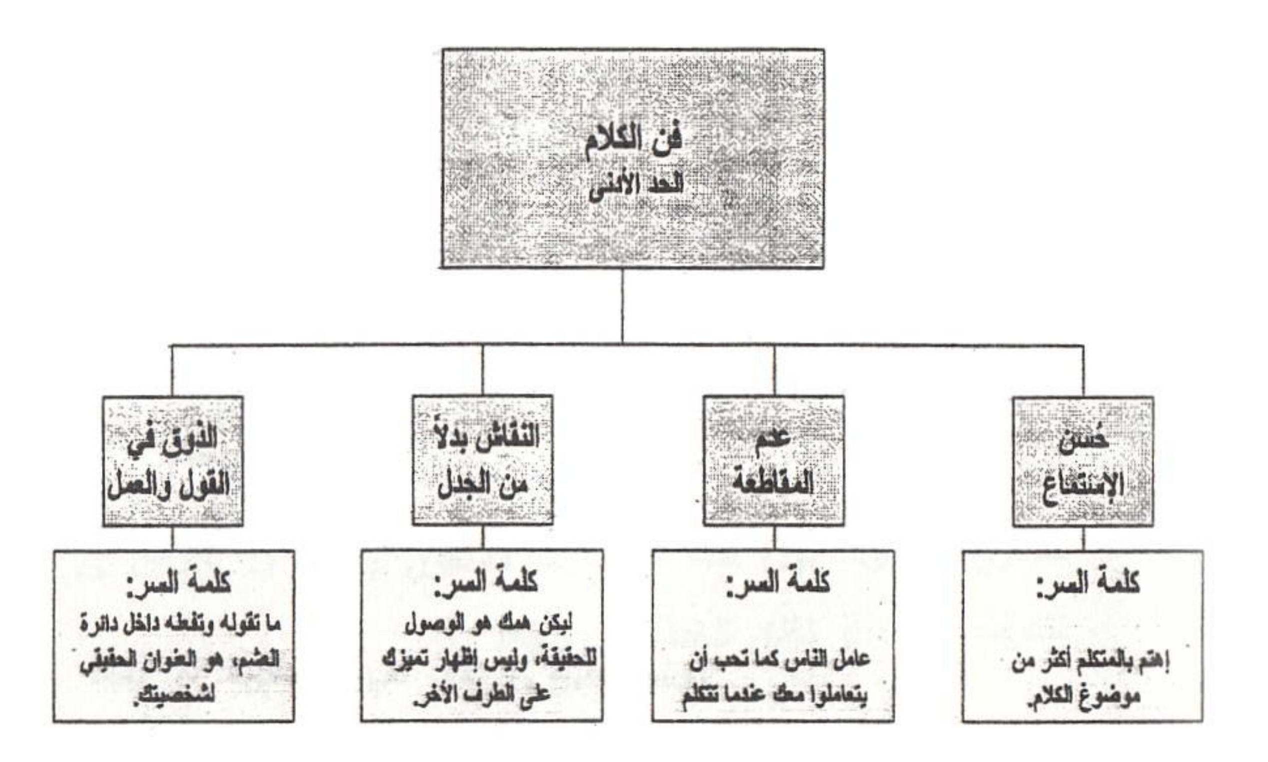
إن الفرق بين المجاملة والتشجيع والمدح والنفاق قد يكون غير واضح للكثيرين، فتجد أحيانًا النفاق يوصف بالمجاملة والمدح يؤخذ على محمل التشجيع.. ولست هنا مهتمًا بسرد الشروح اللغوية لهذه الكلمات، ولكن الذي يعنيني هنا هو الإشارة لقوة أثر المجاملة والثناء على قلوب البشر، وهذا ليس بالضرورة يعني الجنوح للإطراء المشبوه والمدح المكروه.

إننا نعيش الجزء الأكبر من حياتنا مع المقربين منا، ومن شدة القرب وضمان عدم خسارة هؤلاء المقربين، نرفع التكليف، "ولا عيب في ذلك"، ولكن العيب هو في رفع الذوق والتشجيع والمجاملة، فيصبح الكلام جافًا، والعلاقات باردة، وتتحقق المقولة: "لا كرامة لنبي في وطنه"، أو قل: "لا كرامة لإنسان.. داخل دائرة العشم"!!

* * *

فن الكلام
الحد الأدنى

إذا كنت من الذين يحبون المعلومات السريعة والمختصرة، فاسمح لي أن أعرض عليك هذا الشكل، والذي يستعرض باختصار شديد ما تحدثنا عنه في هذا الكتاب، مع كلمة سر واحدة، تذكرك وتساعدك على القيام بكل جانب من الجوانب الأربعة الأساسية التي يعتبرها هذا الكتاب هي الحد الأدنى لفن الكلام:



المحطات السبعة

في فن الكلام

هناك سبع محطات رئيسة في فن الكلام، وقد وجدت أنه سيكون من غير المناسب أن نتطرق إلى هذا الموضوع بدون الإشارة إليها.. فهذه المحطات تخص حوارات واقعية، ومواقف حقيقية، كلنا نتعرض لها ونتعامل معها بشكل أو بآخر، وهي:

١- المكالمات التليفونية.

٢- العتاب.

٣- الغيبة.

٤- التعميم.

٥- اللازمة.

٦- حضرتك.

٧- الكلام، أخذ وعطاء.

فهيا بنا نتوقف سريعًا عند كل واحدة منها..

* * *

المحطة الأولى
المكالمات التليفونية

(١)

هناك من يتصل بك وأنت لا تعلم من هو، لم تسجل رقمه ولم تتعرف على صوته، وهو مُصِرٌّ عليَّ أن يختبر ذاكرتك ومقدار غلاوته على قلبك، ويسألك "أنا مييين؟.. والله ما أنا قايل، لما أشوف بقى حتعرفني لوحدك ولا لأ".. وأنت تحاول جاهدًا، وهو على إصراره في امتحان ذاكرتك، ولكنه لا يعلم أنه أيضًا يمتحن صبرك، ويقرر أن ينعم عليك بإحدى وسائل المساعدة، فيقول "طب أسهلها شوية؟.. هه، كلية التجارة"، وعندما يجد أن هذه الوسيلة لم تكن كافية، يقرر أن يكون أكثر كرمًا، فيقول: "جامعة عين شمس.. والله ما أنا قايل أكثر من كدة"، ولأن كلية التجارة جامعة عين شمس بها آلاف من البشر، فلن تستطيع أن تتعرف عليه، ولعلك تقول له: "يا سيدي غُلُب حماري، أرجوك قول إنت مين، أنا مشغول والله"، فلا يتركك حتى تتعرف عليه، أو تغلق الخط في وجهه!

النصيحة: لا تمتحن ذاكرة الناس في التليفون، فالطبيعي أنك تبدأ أي مكالمة بالتحية، وإذا كان الطرف الآخر لا يعرفك، فإنك تقوم بتعريف نفسك أولًا وقبل أي كلام..

مازلنا بالمحطة الأولى

مع المكالمات التليفونية..

(٢)

هل في حياتك من يقوم بالاتصال بك على تليفونك المحمول أكثر من مرة في نفس الوقت؟.. على الرغم من أنه ليس سرًا أن التليفون المحمول به خاصية إظهار رقم الطالب!.. ومع ذلك نجد أن هناك من الناس من يتصل بك وأنت مشغول ولا تستطيع الرد، في الحمام مثلًا، أو في الصلاة، فتجد أن شخصًا ما قد اتصل بك ١٥ مرة خلال دقائق قليلة، وعندما تتصل به تجده فقط يسأل عن أحوالك أو يريد سماع صوتك!!

كثيرًا ما أسأل نفسي، كيف يفكر هذا الإنسان؟ لماذا يفعل ذلك؟.. ولكني لم أصل حتى الآن لإجابة شافية..

هو لا يقف على باب المنزل ليستمر في الطرق على الباب حتى يفتح أهل المنزل، وإن كان المفروض ألا نقوم بالطرق على الأبواب لأكثر من ثلاثة مرات. فإن لم يفتح لنا أحد، فما علينا إلا الانصراف، فضلًا عن أن التليفون سيُظهر عدد الاتصالات التي فاتتني، وسيظهر أيضًا رقم هذا المتصل واسمه، إذا كان مسجلًا عندي.. فلماذا يفعل ذلك؟

النصيحة: لا تكن ذلك الشخص، وإذا كان في حياتك من يفعل ذلك معك، فحاول أن تقول له بكل أدب أنه لا داعي لكل هذه الاتصالات في ظل وجود خاصية إظهار رقم الطالب!

***

ومازلنا بالمحطة الأولى

مع المكالمات التليفونية..

(٣)

كثيرا ما نبدأ مكالمة تليفونية فنجد أن صوت الطرف الآخر يعكس حالة نفسية مختلفة، فهناك من يبدأ المكالمة بصوت عالٍ وعبارات ترحيب كثيرة، أو بأسلوب فكاهي، وعلى النقيض، قد يبادرك الطرف الآخر في بداية المكالمة بصوت منخفض أو بطريقة في الكلام قد تشعر بها أن هذا المتحدث مريض أو يواجه مشكلة ما، وعندما تسأله هل هناك مشكلة، ينفي ذلك تمامًا ويستغرب السؤال!

من المهم أن ندرك أن الناس عندما لا ينظرون إلينا عندما نتحدث معهم في التليفون، فهم قد يقوموا ببناء انطباعات معينة عن الصورة التي نحن عليها بناء على أصواتنا وطريقتنا في الكلام.. وكذلك لأننا لا نراهم ولا نعلم، عند بداية المكالمة، أين هم الآن؟ وما هي الظروف المحيطة بهم؟ فإننا يجب ألا نبدأ المكالمة بأي أسلوب غير عادي حتى نتعرف على حال الطرف الآخر!

الموهوبون في فن الكلام لا يبالغون عادةً في روح المرح والترحاب في بداية أي مكالمة، لأن الطرف الآخر قد يكون في موقف صعب أو غير مريح، في عزاء مثلًا، فسيصعب عليه عندها مجاراتهم في الكلام بنفس الروح، وعندها قد تكون المكالمة غير مريحة؛ لأن أحد الأطراف قد يضطر إلى تغيير طريقته في الحديث بشكل مفاجئ وغير طبيعي.

النصيحة: ابدأ المكالمة بطريقة كلاسيكية، حتى تتعرف على أحوال الطرف الأخر.

***

المحطة الثانية

العتاب ..

هناك من يعاتب الناس كنوع من الزيادة في الود والعشم، ولكنه قد لا يعلم أن كثرة العتاب، تضفي انطباعًا عام بعدم الارتياح والثقل في التعامل مع الشخص المُعاتِب كثيرًا..

فمن الناس من يقول لك إذا قابلك لأول مرة بعد فترة، "كدة برضه ماتسألش عليَّ طول الفترة دي؟.. الله إحنا مش أصحاب ولا إيه؟".. وقد يتبادر إلى ذهنك على الفور أن تقول: "ولماذا لم تسأل أنت علي طول هذه الفترة.. إحنا مش أصحاب ولا إيه؟!"

هذا ليس أفضل حوار بين من تقابلا بعد غياب.

النصيحة: لا تبدأ مقابلة الناس بالعتاب.. ولا تجعله من سماتك الشخصية التي يعرفك الناس بها، لكي لا يشعر الناس بثقل في التعامل معك.

***

المحطة الثالثة

الغيبة ..

لا أتعامل مع الغيبة هنا بمنظور ديني أو أخلاقي بحت، ولكنني أتناوله من وجهة نظر فن الكلام..

المعروف عن الغيبة، أنها ذكر الناس بما يكرهونه في عدم وجودهم، بغض النظر عن إذا كان الكلام الذي يقال عنهم صحيح أم لا. وبغض النظر عن ما إذا كان المُغتاب لديه الشجاعة الكافية لمواجهتهم بهذا الكلام أم لا، فطالما ذكر الإنسان أي أحد بما يكره في عدم وجوده، فهذه هي الغيبة!

مهما كانت حكمتك وسعة صدرك وقدرتك الفائقة على التحدث بلباقة مع الذي أمامك، اعلم أنك إذا اغتبت الناس وأنت تتحدث مع أي إنسان، فإن ذلك سينقص من رصيد ثقته بك.

"فما دمت تتحدث عن أي أحد هكذا، فما الذي يمنعك من التحدث عني بهذا الشكل في أي وقت آخر، إذا تغيرت الأحوال بيننا؟".. وقد يقرر الإنسان العاقل أن يأخذ حذره منك ولا يفتح قلبه لك، اتقاءً لشرك!

وإذا فقد الناس الثقة بك، فلن يكون أبدًا لفن الكلام الأثر والفاعلية التي نتحدث عنهما طول الوقت في هذا الكتاب.

لا تَغْتَب الناس، فيفقدوا الثقة بك!

***

المحطة الرابعة

التعميم..

الشَرَاقْوَة كرما!.. الدمايطة تُجَّار!.. الأمريكان أغبياء!.. اليابانيين أذكياء!.. العرب بيحبوا عبد الناصر، وبيكرهوا السادات!.. كل الناس مش عاجبها إعلان موبينيل الأخير!.. إلخ.

التعميم، دليل على السذاجة!

هذه كلمة قاسية، وأعتذر لأني مضطر أن أقولها هكذا، فهذا هو الواقع، التعميم دليل على السذاجة، فكيف يستطيع أي إنسان أن يجزم بتعميم صفة معينة، أو خُلُق ما، أو رأي محدد، على شعب أو دولة أو إقليم كامل؟

إذا كنت من الذين يحبون المبالغة والتعميم، فعليك أن تعمد إلى ما يسمى بالاعتقاد والتغليب، كأن تقول "أعتقد أن أغلب الناس كذا" أو "أعتقد أن معظم العرب كذا"، فهذا أدعى لأن يؤخذ كلامك على محمل الجد، ولا تعرض نفسك للإحراج إذا تحدى أحد مصدر المعلومة التي تصدر عنك!

النصيحة: لا تلجأ للتعميم في أحكامك وآرائك، وإن كنت ولا بد فاعلًا، فعليك بطريقة (الاعتقاد والتغليب).

***

المحطة الخامسة

اللازمة..

واخد بالك.. فاهمني.. وحاجات كده.. وكلام من ده كله.. وكاني وماني.. وكيت وكيت.. عارف ازاي.. معايا.. You know، إلى آخر هذه اللازمات الشهيرة والتي يقولها الكثير من الناس بداعٍ وبدون داعٍ أثناء الكلام..

هناك من المعلِّقين الرياضيين من يحرص أن يكون له لازمة ليشتهر بها بين الناس، ولكننا نعرف أن هذه اللازمة مصطنعة، وهو يحرص عليها لاعتقادة أنها مفيدة له في عمله.. وإن كنت أعتقد غير ذلك، ولكن ما يهمنا هنا هو اللازمة التي يداوم الإنسان عليها أثناء كلامه، لتصبح مع الوقت عادة يصعب عليه التخلص منها.. هذه العادة غالبًا ما تقلل من صورة الإنسان بين الناس، وتعطي انطباعًا بأن هذا الشخص كوميدي نوعًا ما، ومع الوقت سيفقد الناس تركيزهم في معظم حديث هذا الشخص؛ لأنهم سيستمعون له ولكن عقلهم الباطن ينتظر ليسمع تلك اللازمة..

تمامًا مثل ما تسمع صوت نقطة ماء، تسقط من الصنبور لتقع على حوض الحمام، وهذا الصوت يتكرر بانتظام وبنفس الوتيرة، مع الوقت ستفقد تركيزك في كل شيء وأنت تسمع صوت هذه النقطة، حتى أنه

قد يمنعك حتى من النوم على الرغم من أنه غير مزعج بهذا القدر، ولكن استمرار الصوت وانتظامه مع الوقت يستحوذ على تركيز الإنسان.. وكذلك اللازمة.

النصيحة: تخلص من اللازمة!

***

المحطة السادسة

حضرتك:

مصر ملتقى الثقافات والحضارات، وستجد فيها موروثات من كل ثقافة استوطنت هذا البلد العظيم.. وثقافة الألقاب، هي واحدة من ضمن هذه الثقافات!

من كان أكبر منك سنًا أو مقامًا في الدنيا، فإنك عادةً ما تقول له "حضرتك" بدلًا من كلمة "أنت".. على الرغم من أن معظم الأبناء لا ينادون آباءهم وأمهاتهم بـ"حضرتك"، وذلك كدليل على القرب وعدم وجود الحواجز بين الأبناء وذويهم.

هناك من ينادي والده بـ"إنت"، ولكنه في نفس الجلسة ينادي صديق والده بـ"حضرتك".. هذا ليس دليلًا على أن هذا الشخص يحترم صديق والده بشكل أكبر أو أقل من والده، ولكنها تلك الثقافة المصرية!

قد تجد شابًا نشأ في ثقافة غربية مثلًا، ولذلك فإنه قد ينادي من هم أكبر منه سنًا أو مقامًا بـ"أنت"، ومن الطبيعي أن المجتمع سيستغرب سلوك هذا الشاب، الذي لا يحترم الكبير، وقد يصفه البعض بقلة الأدب، وإذا واجهه أحد بذلك يقول: "ده حتى الأنبياء مَحَدّش كان بيقولهم (حضرتك)"!

النصيحة: لا يوجد داعي لأن تثور على هذه الثقافة، قد يكون لك حق في أنها ليست الدليل على الاحترام، ولكن إذا وجدت الناس في مجتمع كامل قد اتفقوا على ثقافة ما، فلا داعي للعمل على تغييرها، أو تجاهلها، طالما أنها لن تضرك أو تضر غيرك من الناس!

***

المحطة السابعة
الكلام، أخذ وعطاء

الحوار أنواع:

فهناك حوار مثل لعبة (البينج بونج)، الطرفان يقومان بالرد على بعضهما بشكل قوي وسريع، هذا كلمة وذلك كلمة حتى نهاية الحوار، وهذا يكون أحيانًا في حالات النقاش، أو حتى في حال الجدل.

وهناك حوار، أكثر رقيًا. مثل لعبة (التنس)، كل واحد يأخذ وقته في توصيل الكرة لملعب الطرف الآخر، وهذا يكون حوارًا راقيًا وجميلًا، يأخذ كل طرف فيه وقتًا قصيرًا ولكنه كافٍ ليتكلم، ثم يترك الفرصة للآخر ليتكلم بدوره.. والفرق بين حوار التنس، وحوار البينج بونج، هو سرعة الرد وقصر المدة المتروكة لكل طرف.

وهناك نوع آخر مختلف من الحوار، وهو حوار (الجولف)!.. هل تعرف هذه اللعبة؟.. أن تضرب الكرة بالمضرب بعيدًا ثم تذهب إليها على مهل لتضربها مرة أخرى حتى تسقط في الحفرة، وكذلك الطرف الثاني في الحوار. له كرة خاصة به وحده، يضربها بدوره ويذهب إليها على مهل.. وهذا النوع من الحوار يكون عادةً في حال

الاجتماعات الرسمية والمناظرات العامة، حيث يأخذ كل طرف الفرصة في عرض برنامجه أو فكرته أو خطبته في وجود الطرف الثاني للحوار، ولكن بدون تداخل مباشر بينهما.

وهناك حوار (كرة السلة)، وفيه كل طرف يريد الاستحواذ على الكرة وحده دون الطرف الآخر حتى يسجل الهدف، وحتى بعد تسجيل الهدف، فهو يحصل عليها مرة أخرى ولا يبدي أي استعداد للتخلي عنها.. وهذا حوار غير راقٍ، ويستخدم عادةً بين العامة، في الخناق! المشكلة أن بعضنا يستخدم حوار كرة السلة، حيث يجب أن يستخدم حوار البينج بونج، وقد يستخدم حوار الجولف، بينما الموقف يستدعي الحوار بطريقة التنس.. ومن يخطئ في اختيار أسلوب الحوار المناسب للموقف، لا يحصل عادةً على نتائج إيجابية من هذا الحوار ويكون ضرره أكبر من نفعه!

النصيحة: اجتهد في اختيار الأسلوب المناسب، لتحصل على أعلى فائدة من الحوار.

آخر الكلام..

كلمات تستحق التأمُّل في هذا الكتاب:

في أغلب الدورات التدريبية والمحاضرات التي أتشرف بالقيام بها، عادةً ما أنصح المتدربين أوالحضور بتدوين أي كلمة أو عنوان أو مصطلح كان له أهمية عندهم على ورقة واحدة وبأي شكل وبأي لغة، المهم أن يدونوها وينظروا إليها ليتذكرها جيدًا.

هذا الإجراء له فوائد عديدة، منها مراجعة الموضوع بشكل عام، وتثبيت المعاني الأساسية التي لفتت انتباه الحاضرين، ومنها أنها ملخص لما كان له أي معنى أو استفهام عند المتدرِّب، وذلك إما للسؤال عنه لاحقًا أو للرجوع له فيما بعد لمناقشته مع الزملاء والأقارب والأصدقاء..

وأرجو أن تأذن لي صديقي القارئ أن أقوم نيابة عنك بتدوين بعض الكلمات والجُمَل المهمة في هذا الكتاب.. ومنها:

١- وهكذا.. أقصى اليمين وأقصى الشمال حتى ينتهي الأمل في التفاهم.

٢- ما لا يُدرَك كله.. لا يُترك كله.

٣- السؤال الصحيح هو نصف الإجابة.

٤- لكننا لم نتعلم كيف نسأل، إن هذا علم في حد ذاته، أين هذا العلم من مدارسنا وجامعاتنا.. أين فن السؤال؟ وأين فن الكلام؟

٥- الأحمق الساكت يحسب مع الحكماء.

٦- حاملًا شعار "أنا أتكلم.. إذن أنا موجود".. والمشكلة أنه لا يعلم أن هذا الشعار قد يتبدل من وجهة نظر المجتمع من حوله إلى: "هويتكلم.. إذن أنا غيرموجود"!!

٧- هناك نوعان من الصمت (صمت إيجابي وصمت سلبي).

٨- كثيرُ الكلام يُنسي بعضه بعضًا.

٩- فكلما تبدأ في ذكر موقف معين حدث لك أو لغيرك تجد صاحبنا يقولك: "حصلتلي"..

١٠- وهكذا، فمن قوة الحماس يقاطع المتكلم ولا يعطيه فرصة التوضيح، فيضيع الوقت والحوار والمعنى من الكلام بشكل عام.

١١- إن الكثيرين في مجتمعاتنا العربية قد لا يتبين الفرق بين الكلمتين.. "الجدل" و"النقاش"، ولكن الفرق كبير.

١٢- وطبعًا الصوت العالي علامة بارزة جدًا للتمييز بين النقاش والجدل.

١٣- إن المقاطعة بكافة أنواعها وأشكالها غالبًا لا تكون في صالح الشخص المقاطع، ولا يُنصح بها إلا في أضيق الحدود.

١٤- وهذه كلمة السر.. انقد الكلام وليس المتكلم.. انقد الفعل وليس الفاعل.. من فضلك اترك الفاعل لحاله!!

١٥- وغياب الكلام الحلو مع المقربين من داخل الأسرة أو خارجها، ينشئ ما يسمى بثقافة "قلة الذوق"!!

للتواصل مع الكاتب
Ihab.Fikry@yahoo.com

تم بحمد الله..

القاهرة – ٢٠١٠

صديقنا قارئ هذا الكتاب

قبل أن تغلق الكتاب دعنا نتفق على عدة أشياء، واثقون من أنها سترضيك.. دعنا نتفق على أن القراءة درّة أنعم الله بها علينا، ووهبنا إياها، تلك اللذة المميزة -والتي لم يمنحها للبعض- وهي لذة الاستمتاع بالقراءة .. نحن نقرأ ونتعلم، نقرأ ونُخَبِّر حكايات الآخرين، نقرأ ونختصر خبرات العالم في بضع صفحات، نقرأ ونتفق، نقرأ ونختلف، نقرأ ونقرأ ونقرأ .
لكن الأكيد! أننا نقرأ ونستمتع..
لذلك ،،،
لا تدع تلك اللذّة النادرة تقف عندك، لا تدع هذا الكتاب يتوقّف بين يديك -بعد الانتهاء منه- فهناك الكثيرون ممن لم يقرأوه، أو لا يمتلكون ثمنه، أو من لم يسمعوا عن هذا الكتاب.. خبِّرهم عن تلك اللذة الشائقة، والمتعة النادرة التي لا يعلمون عنها.
مرِّر هذا الكتاب إلى أهل بيتك، صديقك، جارك، زميلك في العمل، أو حتى شخص ما في المواصلات العامة لم تره من قبل! كن سبيلاً في إسعاد الآخرين بهذا الكتاب، ولا تتعجَّب عندما تجد كتاباً لم تقرأه من قبل يأتيك من أحدهم وهو يخبرك بدوره عن متعة القراءة بعد ذلك بحين من الزمن.

دَارُ دَوِّنْ



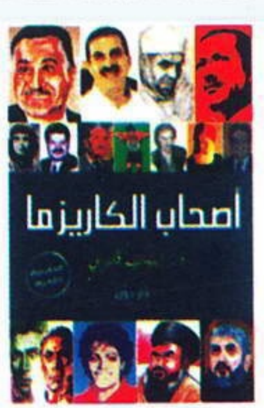


إن قدرتك على توصيل أفكارك ومشاعرك للناس هي من أهم عوامل النجاح، فالكثير من الذين سبقوا على طريق النجاح وتحقيق الذات إعترفوا بأن موهبتهم فى فن الكلام كانت هي السبب الأساس لهذا التميز والنجاح.

إن مهارات الإتصال أو الـ Communication Skills، ليست من تلك المهارات الإختيارية التي يمكنك السير فى حياتك بدونها، وإنما هي شريك النجاح فى معظم الأحوال.

هذا الكتاب يتحدث عن تلك المهارات بشكل مختلف، يناسب الواقع الذي نعيش فيه والناس التي نتعامل معها، ستجد فى هذا الكتاب نفسك وأنت تتحدث وتستمع، كما ستجد فيه أصدقائك وأقربائك وزملائك كذلك يتحدثون ويستمعون.. وبعد القراءة الأولى لهذا الكتاب البسيط، ستنكشف لك حقائق مبهرة عن هذا الفن العجيب، ولعلك تعيد تقييم طريقتك فى التواصل مع جميع الناس، وستعلم يقيناً أن من أول ما يجب علينا الإهتمام به فى حياتنا الشخصية والعملية، هو إتقان فن الكلام !

صدر للكاتب







تصميم: إسلام عبد اللطيف


GREAT IS OUR GOD
حصريات مجلة الابتسامة
WWW.IBTESAMA.COM
مجلة
الابتسامة